

الطبعة الجديدة لأفضل الكتب مبيعاً في العالم

كُنْ حاسماً



خطوات بسيطة للحصول على ما تريد



جيل ليندنفيلد

جـــدول المحتويـــات

الجزء الثاني : التدريب العملي

إلى ابنتيّ، سوزي ولورا، اللتين تعلمت منهما الكثير عن الحسم.

كن حاسماً

تنازل	فقط عندما يكون من الحكمة أن تفعل ذلك
كن صريحاً	وكن صادقاً
تفاوض	بحزم وحكمة
كن عادلاً	مع نفسك ومع الآخرين!
كن مبدعاً	ولا تنتظر ذلك من الآخرين
كن مباشراً	وواضحاً في كلامك
كن مُعبراً	أظهر مشاعرك عندما يكون ذلك مناسباً
عبر بالإشارات	استخدم الإشارات الجسدية ولكن احذر الرسائل الغامضة
كن مخاطراً	جازف في بعض الأحيان
كن مانحاً للقوة	لكل الناس!



شكر وتقدير

قبل كل شيء، أود أن أشكر كل الأشخاص الذين تواجدوا في فصولي وأفادوني كثيراً بخبراتهم السابقة.

وأود أيضاً أن أشكر "روبرت آدمز" على مساعدته لي طواعية في تحضير النص النهائي وإعداده للنشر.

وأخيراً، أود أن أشكر زوجي لتشجيعه المستمر لي ومطالبتي بشكل دائم بأن أكون حاسمة!

مقدمة

هذا الكتاب قائم على برنامج للتدريب على الحسم كنت قد استخدمته مع مجموعات متنوعة من الناس خلال السنوات الست السابقة. وهذا الكتاب بكل تأكيد ليس نموذجاً دقيقاً محدداً عن نفسي أو عن أي شخص آخر، ولكن من الممكن بل ومن الضروري أن يتم تطبيقه أو اختصاره أو توسيعه أو حتى التخلي عنه تماماً، طبقاً لاحتياجاتك الشخصية. خلال كتابتي لهذا الكتاب، كان هدفي هو توفير ما يلي:

١. شرح موجز وبسيط للنظرية ومبادئها الأساسية

على اعتبار أنه يمكن تطبيقها على كل من الرجال والنساء الذين يعيشون في ظل الثقافة العالمية المعاصرة.

إن جزءاً كبيراً من التدريب على الحسم يركز اهتمامه على تغيير أو تكييف قيمنا وأفكارنا وفلسفتنا. ونحن غالباً لا نميل إلى الحسم لمجرد اعتقادنا أنه من الخطأ أن نفعل ذلك. وربما تكون هذه المعتقدات قد غرست تماماً في عقولنا منذ الطفولة المبكرة، مما جعلها متغلغلة بعمق في قيم ثقافتنا. لذلك تصبح مهمتنا الأولى هي "إعادة برمجة" عقولنا بإحلال فلسفة أكثر إيجابية محل الأفكار



والقيم القديمة المضادة لفكرة الحسم. وقد لاحظت من خلال تجاربي الشخصية وتجارب من شاركوني في فصولي أن تكرار الاقتباسات والأقوال المأثورة المناسبة يعتبر وسيلة نافعة ومفيدة في إحداث هذا التغيير.

وعلى مدار *هذا* الكتاب سوف تلاحظ مجموعة كبيرة من هذه الاقتباسات والأقوال المأثورة. وستجدها موضوعة داخل إطارات بحيث يسهل تحديدها واستخدامها من حين لآخر لتذكرك بفلسفة الحسم. وفي المجموعات التي أدرس لها، كنت كثيراً ما أكتب بعضاً منها على لوحات كبيرة وأنصحهم بالقيام بذلك في منازلهم أو في مكاتبهم أيضاً.

وأنا أدرك أن بعض القراء ربما يشعرون أن هذه الاقتباسات والأقوال المأثورة تشتت الذهن وتصرفه عن النص الأساسي. فإذا حدث هذا، أرجو من هؤلاء أن يتجاهلوها ويتابعوا القراءة.

٢. كتيب لمجموعات مساعدة الذات

التدريب على الحسم غالباً ما يتم تطبيقه على الأشخاص في جماعات. وفي النهاية، وعلى الرغم مما تبديه العادات القديمة من مقاومة وعناد، فإنها سرعان ما تختفي عندما يحصل الإنسان على الدعم والتشجيع من أشخاص آخرين قادرين على تفهم ماهية وجوهر هذا الكفاح.

والجزء الثاني من هذا الكتاب يقدم برنامجاً تدريبياً يمكن إنجازه بالكامل في ثماني جلسات أسبوعية تقريباً، مدة كل منها ساعتان. ويمكن تقديم النظرية المناسبة على هيئة لوحات ونشرات توزع على الأفراد، وجميعها مأخوذ من النص الموجود في الجزء الأول.

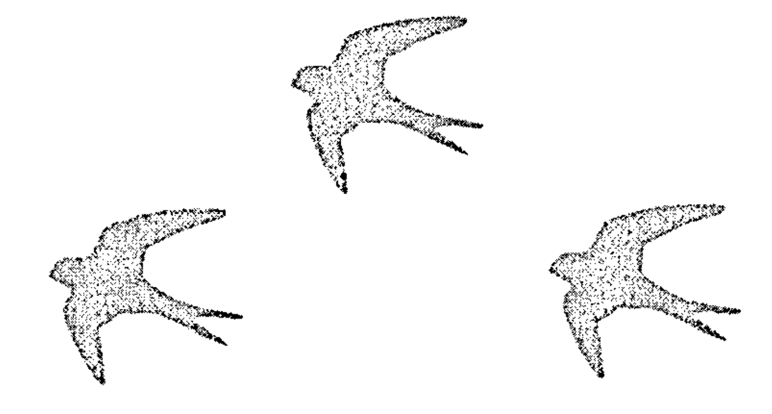
وعن طريق استخدام الكتاب بهذه الطريقة، يصبح من الممكن تقسيم مسئولية قيادة الجماعة على بعض المشاركين فيها أو جميعهم إذا لزم الأمر.



٣. كتيب خاص للأفراد

إذا كنت، لسبب ما، غير قادر أو غير راغب في المشاركة في إحدى جماعات المساعدة الذاتية، فإنه يمكن تكييف هذا البرنامج الأساسي لاستخدامك الشخصي في المنزل.

وفي نهاية كل تمرين عملي، قمت بتقديم بعض المقترحات عن كيفية إنجاز هذا العمل. وأعتقد أنه يمكنك، كما هي الحال مع جماعات المساعدة الذاتية، أن تقوم بعمل جلسة قصيرة كل أسبوع لمدة شهرين. ومن الضروري أن تلم بالقاعدة الأساسية لهذا العمل تماماً، وألا تحاول أن تجهد نفسك لإنجازها في أقل وقت ممكن. وربما تكون في حاجة إلى مزيد من التحفيز وضبط النفس للعمل بهذه الطريقة، ولكن يجب أن يظل دائماً هناك احتمال أن تحقق بعض التقدم الفعال.



مقدمة
طبعة ٢٠٠١

كم كانت حقاً تجربة غريبة ومؤثرة أن أقوم بإلقاء نظرة أخرى على هذا الكتاب! لقد جعلني ذلك أسترجع الكثير من الذكريات الرائعة عن الإثارة التي شعرنا بها خلال قيامنا بهذا العمل "الجديد والمبدع" منذ ما يزيد على خمسة وعشرين عاماً. ومن الصعب أن تصدق أن عدداً قليلاً جداً من الأشخاص في ذلك الوقت هم الذين كانوا قد سمعوا عن كلمة "الحسم"، التي أصبحت الآن جزءاً من حياتنا اليومية. فقد نشأ جيل كامل يسلم أفراده بأن عليهم أن يكونوا أكثر حسماً، ويشعرون بذنب كبير لأنهم ليسوا كذلك!

ومن المؤكد أن معرفة السلوك الذي نحب أن نتخذه أمر يختلف تماماً عن محاولة منع أنفسنا من التصرف في أغلب الأوقات بخضوع أو بغضب حاد. وأنا أعلم ذلك جيداً لأنني مررت بنفس هذه المواقف لسنوات عديدة قبل أن أتوصل إلى برنامج التدريب على الحسم. إن أساليبه البسيطة سهلة التعلم غيرت حياتي. ولهذا السبب أصبحت ملتزمة للغاية بالقيام بهذا العمل ونشره في جميع أنحاء العالم. ومما يثير الاهتمام أن العديد من الأشخاص الذين شاركوا في محاضراتنا الأولى وأيضاً من قراء هذا الكتاب قد قاموا بنفس الشيء. وقد وصلتني العديد من الرسائل والمكالمات الهاتفية من أشخاص يخبرونني أنهم قد وجدوا الحافز على البدء في تدريب مجموعات من الناس في مدارسهم ومكاتبهم وأيضاً في



المستشفيات والمراكز الاجتماعية. وقد كان هذا الكلام بمثابة الموسيقى الرائعة في أذني والتي محت بمنتهى الوضوح همسات وشائعات الساخرين الذين قالوا: إن هذا العمل سوف يزيد من الأنانية والتمحور الذاتي عند بعض الأشخاص.

لقد أثبت التدريب على الحسم أنه أكثر بكثير من مجرد علاج نفسي "للفاشلين"، إنه الآن طريقة ثابتة لتعليم أي شخص التواصل مع الآخرين بشكل أكثر تفتحاً وصدقاً وهدوءاً، وأيضاً لتعليم الشخص المواجهة من أجل الحصول على حقوقه الإنسانية الأساسية وكذلك حقوق الآخرين.

وسبب آخر لإعجابي بهذا التدريب هو أنه يحمل في جوهره مبدأ الفوز الدائم. وربما لا يمكن، أو بالأحرى لا يجب، أن يكون هذا التدريب هو الموجه لتصرفاتنا. ولكن إذا حدث ذلك، فإنه بلا شك، يجلب التناغم الداخلي والخارجي، ومن منا لا يرغب في قليل من هذا الانسجام في حياته؟

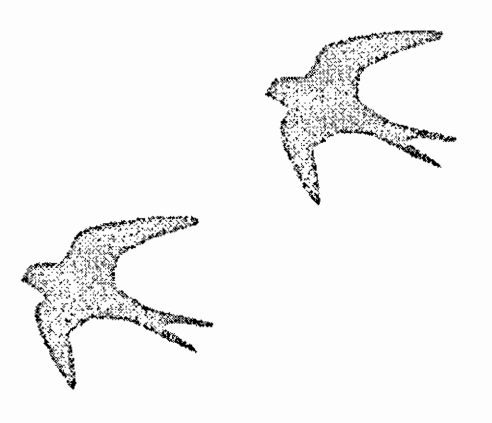
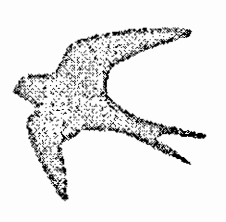
وفي النهاية أود فقط أن أضيف أن تأليفي لهذا الكتاب كان بمثابة انتصار على تجاهلي لأن أكون حاسماً. لقد كبرت وفي داخلي اتهام دائم بأنني كاتبة سيئة إلى أبعد الحدود، ولكن التدريب على الحسم بث في نفسي اعتقاداً جديداً بأن لي الحق في قول ما أريد أن أقول. لقد كان هذا المعتقد هو السبب في تحفيزي وتشجيعي على المثابرة والاستمرار مهما كان عدد الأخطاء الإملائية التي أرتكبها في الصفحة ومهما كان الزمن الذي أستغرقه لكتابة هذه الصفحة. وبعد مرور عامين على بدايتي في الكتابة، قمنا بنشره بأنفسنا, وقد طاف زوجي في أنحاء البلاد يحمل عشرات النسخ الأولى ويوزعها بنفسه على المكتبات. وعندما نفدت هذه الدفعة الأولى، طلب مني أحد زبائني أن أسمح له أن يأخذ هذا الكتاب لناشر صغير متخصص في الكتب البديلة، والآن وبعد مرور ١٨ عاماً، أصبحت عشرة كتب من مؤلفاتي تعتبر من أكثر الكتب رواجاً، كما أصبح المسئولون عن نشر مؤلفاتي – ثورسانز– معترفاً بهم على نطاق واسع كرؤساء لواحدة من أكبر القطاعات نمواً وتطوراً في مجال تجارة الكتب.

أرجو أن تكون هذه النسخة المنقحة عوناً لك على تغيير نفسك وتغيير حياتك كما تريد وكما تستحق.



الجزء الأول

أفكار ونظرية التدريب على الحسم



الفصل ١

مناقشات تبرهن صحة مبدأ الحسم

ما الحسم؟

تستخدم كلمة الحسم كوصف لنوع خاص من السلوك. وهو السلوك الذي يساعدنا على توصيل رغباتنا واحتياجاتنا ومشاعرنا بوضوح وثقة للآخرين دون الإساءة بأي شكل من الأشكال إلى حقوقهم الإنسانية. وهو البديل لنوع آخر من السلوك السلبي العدواني الذي يتسم بالخداع لاستغلال الآخرين.

وإذا كنا نريد أن نكون حاسمين، يجب أن:

- نحدد ما نريد.
- نحدد إذا ما كان هذا المطلب عادلاً.
- نطلبه بوضوح.
- لا نخشى ا لمجازفة.
- نكون في حالة هدوء واسترخاء.
- نعبر عن مشاعرنا بصراحة.
- نوجه المجاملات للآخرين ونتلقاها بسهولة ويسر.
- نوجه النقد البناء للآخرين ونتحمله منهم.



ولا يجب علينا أن:

- نحوم حول الموضوع.
- نخون الآخرين.
- نستأسد على من هم أضعف منا.
- نوجه عبارات الإهانة للآخرين.
- نكبت مشاعرنا.

وقليل جداً من الناس يستطيعون أن يكونوا حاسمين في كل مجالات الحياة. فبعض الناس يمكنهم أن يكونوا حاسمين في المنزل، بينما يواجهون صعوبة في تطبيق ذلك في مجال العمل. وهناك آخرون يسهل عليهم ذلك في العمل، بينما يعجزون عن الحسم في علاقاتهم الشخصية.

لماذا نكون غير حاسمين؟


الطفل هو أصل الرجل.
(وردسورث)

إذا كنتم من الآباء، فسوف تتذكرون جيداً إلى أي مدى لم يكن أطفالكم حديثو الولادة يخشون التعبير عن احتياجاتهم ومشاعرهم بأسلوب صريح ومباشر. وفي طفولتهم ربما لا يكونون قد اكتسبوا مهارات الحسم التي تجعلهم يفهمون مدى عدالة مطالبهم أو يقومون بطلب الأشياء بطريقة هادئة مريحة، ولكنهم بالتأكيد يفعلون ذلك بطريقة مباشرة.

ورغم ذلك يتعلم الأطفال بسرعة تكييف سلوكهم طبقاً لنوع استجابة الآخرين لطالبهم. وربما يتعلمون أنهم إذا كانوا أطفالاً هادئين طيبين مهذبين، فسوف يحصلون على الأشياء اللذيذة التي يحتاجونها أو يرغبون فيها. وعلى النقيض من ذلك، ربما يجدون أن الصراخ والبكاء ربما يكون له رد فعل أسرع وأفضل بالنسبة لهم.

وفي المدرسة يمر الأطفال بنفس عملية التعلم السابقة دون أن يعوا ذلك. وهناك ربما يجدون أن الأسلوب الذي نجح للغاية في المنزل ليست له نفس النتائج في المدرسة، ويبدءون في تجربة أساليب جديدة ويتلقون استجابات

مختلفة. وأنا لازلت أتذكر الشعور بالدهشة الذي أصبت به عندما حضرت أول أمسية في لقاء الآباء والمعلمين في مدرسة ابنتي. فالطفلة الهادئة في حديثها والخجولة التي كانت تتحدث عنها المعلمة، كانت تبدو مختلفة بشكل مذهل عن الطفلة الصاخبة كثيرة الحركة التي أعرفها في البيت منذ بضع سنوات.

وبالطبع فإن ابنتي لم تقم بتكييف وتعديل سلوكها عن وعي وإدراك. ولكنها فعلت ذلك بشكل غريزي استجابة للظروف المحيطة التي تصادف أن نشأت فيها. فقد كان عقلها الباطن (اللاواعي) يعمل جاهداً لصالحها دون أن تدرك هي ذلك على الإطلاق. فقد كان يختبر البيئة الخارجية التي وجد نفسه فيها، ثم يبدأ في العمل الفعلي لكي يبني لنفسه داخل هيكل هذه البيئة "برنامج عمل" أساسياً متميزاً ومصنوعاً (خصيصاً) طبقاً للقياس المطلوب حتى يساعد ابنتي على تجنب الأزمات مدى الحياة. وقد قام بأداء معظم العمل المطلوب منه بالفعل خلال السنة الأولى من حياتها، ولكنه سوف يظل منضبط الإيقاع والنغمات خلال فترة الطفولة بالكامل.

إذن فإن علاقاتنا وتجاربنا في تلك السنوات الأولى لها تأثير حيوي على الطريقة التي سوف نتجاوب بها مع العالم بشكل أوتوماتيكي في باقي حياتنا. وإذا كانت احتياجاتنا من التغذية البدنية والعاطفية يتم إشباعها جيداً، فإننا نكبر ونحن نتوقع أن هذا الإشباع سوف يستمر. ولا نشعر بالقلق أوتوماتيكياً كلما رغبنا في طلب شيء نحتاجه أو نريده. وطالما كان هذا الطفل معنياً فإن المسألة مسألة حظ، فلقد وهبنا الله منظومة من الصفات الوراثية تجعلنا نميل إلى أن نصبح نوعاً معيناً من البشر. وربما نكون قد ورثنا عن أجدادنا صفات وراثية من الخجل أو ورثنا صفات عنيدة متقدة عن أمهاتنا مثلاً. عند ذلك نلقي بأنفسنا في خضم هذا العالم الذي ربما يتقبل حالتنا المزاجية بسهولة أو يجعل من الصعب علينا أن نعيش بها.

ولكن عندما نتحمل مسئولية رعاية الطفل، كآباء أو معلمين، فإننا لا يمكن أن نترك المسألة للحظ، حيث إن أسلوب استجابتنا لهذا الطفل واحتياجاته سوف يترك انطباعاً دائماً على عقله الحساس.

وفي المجتمع الغربي بالغ التعقيد، عادةً ما يتم توفير احتياجات الطفل البدنية والعقلية بشكل كافٍ. أما بالنسبة للاحتياجات العاطفية، فإنها غالباً لا تتوفر بنفس المقدار.

وإذا كنا نريد أن ينمو أطفالنا ويصبحون شباباً حاسماً واثقاً بنفسه، فسوف نحتاج أن نوفر لهم ما يلي:



- **المثل الأعلى للسلوك الحاسم**؛ مثل شخص يتعامل معهم بحسم وثقة، ويحترمونه ويثقون به ويرغبون في أن يصبحوا مثله.
- **الحب والتشجيع**؛ وذلك لكي يتكون لديهم إحساس بقيمتهم الذاتية.
- **النقد البناء**؛ حتى يتمكنوا من رؤية أنفسهم، وسلوكياتهم، ومطالبهم بشكل واقعي.
- **إحساس بالقيم**؛ لكي يساعدهم في تحديد قيمة حقوقهم وحقوق الآخرين.
- **شعور أساسي بالأمان**؛ حتى يتمكنوا من تجربة المجازفات وارتكاب الأخطاء.

وهذا بالطبع طريق طويل لا يستطيع أن يقطعه سوى القليلين. ولكننا يمكن أن نجد بعض الراحة في الحكمة التالية:

> **من ليس لديه أطفال يحسن تربيتهم.**

وبالطبع فليس تأثير آبائنا فقط هو الذي يجب أن نتفحصه حتى نتوصل إلى السبب في أننا أصبحنا غير حاسمين في سلوكياتنا، فهناك عوامل أخرى يجب أن نأخذها في الاعتبار مثل:

- **ترتيبنا بين أفراد الأسرة**؛ هل كنا أول الأبناء أم أوسطهم أم آخرهم؟
- **تأثير الأقارب الآخرين**؛ مثل الأخوات أو الإخوة الأكبر سناً.
- **نوع المدرسة التي ذهبنا إليها**؛ كيف توافقنا مع المدرسين والأطفال الآخرين؟
- **ما أنجزناه في المدرسة** وبعد ذلك في العمل؟
- **جنسنا**؛ ففي مجتمعنا تميل النساء إلى السلبية بينما يميل الرجال إلى المغامرة والإقدام.
- **الطبقة الاجتماعية التي ننتمي إليها**؛ فأحياناً يتيح المال والسلطة فرصة أكبر للإنسان لكي يصبح أكثر حسماً رغم أنه لسوء الحظ قد يؤدي إلى تنمية السلوك العدواني.

والتدريب على الحسم لا يقتصر بشكل قاطع على الاهتمام بأسباب المشاكل بل يمتد إلى تنمية المهارات الملائمة للتعامل مع هذه المشكلات. ومع ذلك، فإنني أجد في المجموعات التي أقوم بالتدريس لها عوناً أكبر عندما أخصص وقتاً أكبر للنظر في هذه المسألة.

إن التدريب على الحسم لا يقتصر على أسباب المشكلات فقط ولكنه يتضمن أيضاً المهارات للتعامل معها.

فقبل الحضور إلى هذه الفصول الدراسية، يكون الأشخاص غير الحاسمين منهمكين في لوم أنفسهم على عدم امتلاك القدرات الكافية لدرجة أنهم لا يفكرون إطلاقاً في التأثير المحتمل للخلفية الشخصية والاجتماعية التي عاشوا فيها على سلوكهم. إن قليلاً من الفهم لكيفية وصولك إلى هذه الحالة يمكن أن يخفف من شعورك بالذنب ويدعم شعورك بالقيمة الذاتية والدافعية.

وقد توصل "فيرجل" لنفس هذا الاستنتاج منذ عدة قرون!

يشعر بالسعادة حقاً من يستطيع أن يتعلم سبب الأشياء.

فيرجيل

لماذا نهتم بأن نكون حاسمين؟

من المهم في بداية أي برنامج للتدريب على الحسم أن يتم تحديد مميزات وعيوب الوصول إلى هذه القدرة على أن نصبح أكثر حسماً.

ومعظم الأشخاص يسجلون أسماءهم لحضور فصولي الدراسية لأنهم يأملون أنهم عندما يتعلمون أن يصبحوا أكثر حسماً، سوف يحصلون على المزيد مما يريدون. ولكن للأسف إن هذا لا يكون صحيحاً في جميع الحالات.

فالتدريب على الحسم يساعدنا على التعبير عن احتياجاتنا بمزيد من الصراحة والأمانة ولكنه لا يضمن لنا تحقيق هذه الاحتياجات. وغالباً ما يؤدي سلوك تأكيد الذات إلى التنازل قليلاً أو التفاوض بدلاً من التفوق الساحق لأحد الحزبين. أما أساليب المراوغة والخيانة والسلوك العدواني فإنها في الواقع تساعدنا في الحصول على المزيد من رغباتنا التي تتعلق بالأشياء المادية أو السلطة.





من الأفضل أن تكون على طبيعتك متميزاً وواضحاً وصادقاً.

روبيرت براوننج

إن الخبرة أو التجربة هي الاسم الذي يستخدمه كل الناس لوصف ما يقعون فيه من أخطاء.

أوسكار وايلد

وهي تحقق ذلك رغم أنه يكون غالباً على حساب الكثير من علاقاتنا الشخصية وتقديرنا لذاتنا. ويكشف العديد من الأشخاص الناجحين ذوي النفوذ في سيرتهم الذاتية عن مشاعر الوحدة واستنكار الذات.

والتدرب على تأكيد الذات يعلمنا أن نتصرف بطريقة تجنبنا المشاعر السيئة الدائمة عن أنفسنا كلما خرجنا من أحد المواقف. وعلى العكس نخرج من الموقف يغمرنا شعور بالرضا لأننا "بذلنا قصارى جهدنا" ولم نسئ إلى حقوق الآخرين.

والخبر السعيد هنا هو أن الأشخاص الذين يشعرون بالقدرة على الحسم بشكل عام غالباً ما يتميزون بالثقة والهدوء ويحسون بالسعادة لمجرد كونهم على طبيعتهم.

فمثل هؤلاء الأشخاص يكونون على وعي بكل من نقاط القوة ونقاط الضعف في شخصيتهم. وهم لا يخشون المجازفات رغم أنهم على يقين بأنهم ربما يقعون في بعض الأخطاء.

فإذا كنت تتمتع بالقدرة على الحسم، فسوف تنظر إلى الأخطاء بشكل إيجابي وتعتبرها فرصة لكي تتعلم وتؤدي بشكل أفضل في المرة القادمة. فعندئذ ستكون قد تعلمت أن تقيس نجاحك طبقاً لقدراتك وإمكانياتك الخاصة بدلاً من المقارنة المستمرة بينك وبين الآخرين. كما أن القبول بقدراتك الخاصة سوف يساعدك على أن تضع لنفسك أهدافاً واقعية بحيث لا تضع نفسك دائماً في مواقف تشعر فيها بالفشل.

وكونك حاسماً يعني أيضاً أن تتقبل بعض القسوة وعدم الاهتمام من أي شخص في العالم. وسوف تتكون لديك القدرة على تحديد المواقف التي تتعرض فيها للإساءة أو القمع، وسوف تعرف كيف تتعامل مع النقد الجائر والاستغلال.

التغيير هو الحياة.

حكمة

وفي النهاية سوف تتعلم كيف تستخدم



الحسم بشكل ملائم، بحيث تدرك أنه في بعض المواقف يكون من الحكمة أن تتراجع إلى الصفوف الخلفية وتتوارى عن الأنظار، أما في مواقف أخرى فسوف يكون من الأنسب أن تقاتل من أجل حقوقك وحقوق الآخرين. ومن الأمثلة الواضحة التي يكون فيها السلوك الحاسم غير ملائم، تلك المواقف التي تكون فيها أنت أو الآخرون معرضين لخطر الإيذاء البدني.

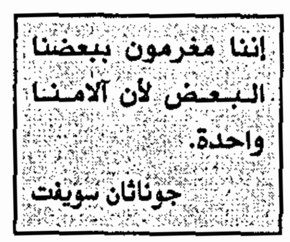
نعم إن تعلم الحسم يستحق بالتأكيد الجهد المبذول فيه. وحتى عملية تعلم هذه المهارات يمكن أن تكون نوعاً من التحدي والمتعة.

إن مجموعة التدريب على الحسم يمكن أن تكون مرهقة، ولكن معظم الناس يجدونها تجربة رائعة في ظل المناخ السائد فيها من الدعم والاهتمام والمرح. إنهم يقدرون هذه الفرصة المتميزة النادرة في أن يعبروا بصراحة تامة عن مواطن القوة والضعف في شخصياتهم، وأن يساعدوا بعضهم البعض في العمل بشكل بناء لحل مشكلاتهم.

إن الدعم الذي تحصل عليه من خلال مجموعة التدريب على الحسم يمكن أن يساعدك على مسايرة التغييرات التي لا يمكن تجنبها في حياتك وعلاقاتك. وبالنسبة لبعض الأشخاص ربما تحدث هذه التغييرات بيسر وسهولة، ولكن بالنسبة للبعض الآخر يمكن أن تكون مرحلة التغيير الانتقالية مرحلة متوترة للغاية.

ومن الشائع بالنسبة للعديد من الأشخاص أن يشعروا في نهاية فترة التدريب على الحسم بعدم الرضا عن بعض العلاقات السابقة. ولأنهم يصبحون أكثر إيماناً بأنفسهم، فإنهم يدركون إلى أي مدى كانت هذه العلاقات غير مشجعة. وما لم يكن الشخص الآخر لديه الاستعداد للتغير والتكيف، فغالباً ما يحدث انفصال بين الطرفين.

والفترة الزمنية بين إنهاء صداقة قديمة والعثور على بديل أكثر إشباعاً يمكن أن تكون غير مستقرة. وهذه هي الفترة التي يكون فيها دعم الأصدقاء المخلصين وزملاء المجموعة لا يُقدر بثمن!



الفصل ٢

جوهر الحسم

ما الفرق بين الإقدام والسلبية والحسم؟

إن كل شخص يجد نفسه في وقت ما مضطراً لمواجهة مشكلة ما. وقد وجدت دائماً أنه من المفيد أن أقضي وقتاً لا بأس به في مساعدة الناس على التمييز بين ثلاث طرق للتصرف عند مواجهة مشكلة.

وهناك طريقتان تمليهما علينا الفطرة والغريزة عندما تقابلنا إحدى المشكلات وهما: الهروب (السلبية)، والمواجهة (الإقدام). والعديد من المشكلات على مستوى الصحة العقلية والعلاقات تنتج عن الاعتماد الزائد عن الحد على هذين النوعين من الاستجابات الفطرية.

ومع ذلك فقد ابتكر الإنسان نوعاً ثالثاً من الاستجابات أكثر ملاءمة لحل ذلك النوع من المشكلات الاجتماعية التي تقابله خلال حياته الاجتماعية. وهذه الاستجابة تتضمن استخدام مهاراته العقلية والكلامية الأكثر تعقيداً. إنها قدرته على المناقشة والجدال والتفاوض.

ومنذ أن قمت بكتابة الطبعة الأولى من هذا الكتاب وأنا أسمع "نلسون مانديلا" يتكلم بشكل مؤثر عن هذا الموضوع بالذات. وهو بالنسبة لي من الأمثلة العملية الرئيسية التي يُحتذى بها في الحسم، ولكنه اضطر أن يكافح، مثلي تماماً، لكي يعثر على هذه الطريقة الثالثة. وقد تحدث عن تأثير استجابته الذاتية لمظاهر الظلم في جنوب أفريقيا، وكيف جعلته يرغب في المواجهة. وكان

عليه أن يتعلم كيف يتحكم في استجابته وردود أفعاله، أو أن يجعل عقله ينتصر على دمائه على حدّ تعبيره. فقد عرف أنه مهما كان غضبه مبرراً وله أسبابه العادلة فإنه لن يساعده أو يساعد شعبه على الحصول على ما يستحقون وما يريدون. وعندما خرج من السجن، اتخذ قراراً واعياً أن يكتب تلك الاستجابة الغريزية البدائية ويستخدم بدلاً منها عقله المفكر لكي يخطط ويوجه أفعاله وتصرفاته.

وهذا هو المحور الرئيسي للتدريب على الحسم. فعن طريق القيام بالتدريبات، سواء بشكل فردي أو من خلال المجموعات، فإننا نعيد تدريب أنفسنا لكي نكيف هذه الاستجابة الثالثة في مواقف نقوم فيها "بشكل طبيعي" إما بالهروب (بدنياً أو عاطفياً) أو نقاوم في إحباط أو غضب. وفي الوقت الحاضر، لا يمكن أن يكون هناك من لا يدرك خطورة الاستخدام الدائم لأسلوب المقاومة المستمرة، فقد أمطرتنا وسائل الإعلام خلال العقد الأخير من القرن العشرين بسيل من القصص المرعبة عن الضغط الذي ينتج عن ذلك، وأنه يمكن أن يهدد، بل وبالفعل يهدد صحتنا وأجسامنا وعلاقاتنا وحتى قدرتنا على الاحتفاظ بوظيفة أو قيادة السيارة بأمان. وهذا لا يعني، كما قلت آنفاً، أنه لم يعد هناك وقت أو مكان لضحكة هستيرية أو ابتسامة تعبر عن الامتنان. والحسم ليس هو العلاج الشافي لكل الأمراض ولكنه عادة أكثر أنواع السلوك تأثيراً وأقلها توتراً في التعامل مع ٩٥٪ من مشاكلنا اليومية في التعامل مع الناس. وإذا فشل في أن يحقق لنا ما نرغب فيه ونحتاج إليه، يمكننا عندئذ أن نقوم باختيار عقلاني وأن نستخدم أسلوباً أكثر إقداماً أو أكثر سلبية.

> **للأسف إن الناس لا يسمعونك أحياناً إذا لم تصرخ.**
> **ستيفاني باورز**

والخطوة الأولى على طريق التحكم في استجاباتنا البدائية، سواء الإيجابية أو السلبية، هي أن نصبح أكثر وعياً بما تبدو عليه سواء أمام أعيننا أو في أسماعنا. وبالطبع فإننا نعرف الواضحة منها. فعندما نصرخ نعرف أننا في حالة إقدام إيجابية، وعندما نعبر بصوت حاد عن اعتذار غير ضروري، فإننا نعرف أننا في حالة سلبية. ولكن للأسف إن بعض الاستجابات التي لا تعبر عن الحسم تظهر في أشكال متخفية تماماً.

كم مرة انخدعنا بالشخص كثير الأقوال قليل الأفعال، أو الشخص الساحر



الأنواع الثلاثة للسلوك

الجريء	السلبي	الواثق
الإشارات غير الكلامية		
الصياح	الصوت الباكي	الصوت الهادئ الذي يمكن التحكم فيه
الصوت المرتفع	اليدان المتشابكتان بإحكام	الوضع الهادئ في الوقوف أو الجلوس
الإشارة بأصابع اليد	تعثر القدمين	
الذراعان المطويان	العينان السبلتان لأسفل	الاتصال البصري المباشر
الوقفة الثابتة	الانحناء وطأطأة الرأس	الاعتدال في الوقفة أو الجلوس

الكلمات والجمل الرئيسية المستخدمة مع السلوكيات غير الكلامية

الجريء	السلبي	الواثق
من الأفضل لك أن	ربما	أنا
... إذا لم تفعل	أعتقد	أنا أرى
احترس	أتساءل	أنا أشعر
هيا	هل تمانع كثيراً إذا...	أنا أريد
يجب أن	آسف... آسف... آسف	دعنا نفعل
سيئ	معذرة، من فضلك	كيف يمكننا أن نحل هذا الأمر؟
غباء!	ولكن	ما رأيك؟
أنت!	كما تعرف	ماذا تعتقد؟
	إذا	
	أتمنى لو أنك لا تمانع	

> **أحب كثيراً أن أكون محبوباً، وافعل الكثير لكي أكون محبوباً!**
> **تشارلز لامب**

المبهر الذي دائماً ما ينجح في أن يجعلنا نشعر بالتضاؤل والتفاهة في صحبته. والعديد من الناس يختلط عليهم الأمر بالنسبة لأشكال السلوك المختلفة وتصيبهم حالة من عدم القدرة على الحسم لمجرد أنهم يخشون أن تظهر عليهم دلائل السلبية أو العدوانية. ومرة أخرى، فإن احتياجهم لأن يكونوا محبوبين ربما يعوقهم عن التمسك بحقوقهم الخاصة.

يمكنك استخدام الجدول كمرجع سريع طوال فترة برنامج تدريبك على الحسم.

تحديد مشكلاتك بدقة

> **من لا يصحح الأخطاء الصغيرة لن يتحكم في الكبيرة.**
> **حكمة**

عندما يقرر الناس لأول مرة أن يقوموا بشيء ما حيال عدم قدرتهم على الحسم، فإن الحافز على ذلك يكون عادة رغبتهم في حل مشكلة كبرى واحدة أو أكثر تواجههم في حياتهم. وهذه المشكلة ربما تكون موقفاً صعباً إلى حد ما يتعلق بأحد أفراد الأسرة أو رئيس العمل أو أحد الزملاء. ومعظم الناس بالطبع يصيبهم القلق بخصوص هذه المشكلات ويرغبون في التحدث عنها بشكل متكرر.

وبالتأكيد فإنه من الضروري الحصول على فرصة للتعبير عن هذه المشكلات ولكن من أجل أغراض برنامج أساسي للتدريب على الحسم أقترح أن يُنحي الجميع هذه المظاهر للقلق جانباً وبشدة. وفي المرحلة الأولى، يجب أن يتم تركيز الطاقة بالكامل على الصعوبات الأصغر والتي يمكن التعامل معها.

والبدء بالمشكلة الصغرى يعني أننا لا نضطر إلى مواجهة الصراع مع القلق والتوتر الذي يشل حركتنا والذي يصاحب المشكلات الكبرى، وهكذا تتاح لدينا فرصة أكبر للنجاح والحصول على نتائج إيجابية فورية.



النواحي المحتملة للمشكلات

هل أنا قادر على...	أمثلة
التعبير عن المشاعر الإيجابية؟	يعجبني هذا المعطف الذي ترتديه. أعتقد أنك قمت بعمل جيد حقاً اليوم. أنا أحبك. أنا سعيد اليوم.
التعبير عن المشاعر السلبية؟	لم تعجبني الطريقة التي اتبعتها لأداء هذا العمل. أنا أفضل أكثر لون شعرك الطبيعي. أنا خائف. أشعر بتعاسة حقيقية اليوم.
رفض الطلبات أو الدعوات؟	لا, لا أستطيع العمل لوقت متأخر هذه الليلة. لا, لا يعجبني هذا النوع من الأفلام أو الموسيقى. لا, لا أرغب في التورط في هذا الأمر. لا، لا أستطيع أن أساعدك اليوم، أو على الإطلاق! لا، لا أرغب في الخروج الليلة.
التعبير عن الآراء الشخصية؟	أعتقد أن الوقت الذي قضيناه اليوم في الاجتماع يكفي. أنا لا أتفق في الرأي مع... من رأيي أن...
التعبير عن الغضب المبرر؟	لقد تأخرت مرة أخرى، وهذا يشعرني بالغضب. إنني أشعر باستفزاز حقيقي عندما أراك تتصرف...

وفي التدريب على الحسم، نستخدم بعض المبادئ الأساسية لنظرية تغيير السلوك. وقد وجد علماء النفس أن أفضل الطرق فعالية عند تعلم أي مهارة أو سلوك جديد هي:

- ضمان هدوء المتعلم واسترخائه عند تجربة السلوك الجديد (تخفيف حدة التوتر).
- ضمان حصول المتعلم على مكافأته في أسرع وقت ممكن مقابل أي إنجاز ملحوظ (التعزيز الإيجابي).



أولاً:

يجب أن نحدد مشاكلنا ونتعرف عليها.

وثانياً:

يجب أن نرتب هذه المشكلات تصاعدياً طبقاً لأهميتها.

وقوائم الفحص يمكن استخدامها إما كإعلان وإما كملصق للمجموعة بحيث تبدأ العمل منه أو يمكن تعديله لإعداد أوراق عمل للأفراد عن طريق الأسئلة والإجابات.

موجز للمشكلات المحتملة

الأشخاص

باستخدام الجدول السابق كوسيلة فحص، يمكنك إعداد قائمة بالمشكلات التي تواجهها مع الأشخاص التاليين:

- مع الأصدقاء من نفس الجنس.
- الأصدقاء من الجنس الآخر.
- الأقارب الحميمين.
- الأشخاص ذوي السلطة.
- الزملاء.
- الأشخاص التابعين أو المرءوسين لك.
- البائعين، العاملين في ورشة الإصلاح... إلخ.

المواقف

لاحظ أي مشكلات تمر بها في المواقف التالية:

- المنزل.
- العمل.
- الحياة الاجتماعية: المقهى، الحفلات، النوادي، الهوايات.
- الاستشارات مع المتخصصين: الأطباء، المحامين، إلخ.
- الجيران.
- العائلة على نطاق واسع.
- دور العبادة، الأحزاب السياسية، إلخ.



التسلسل الهرمي للمشاكل الشخصية

يمكنك استخدام الإعلان أو الملصق الكامل للمشكلات الشخصية لكي تضع قائمة بالمشكلات الخاصة بك حسب ترتيب أهميتها:

على سبيل المثال:

١. علاقتي مع زوجي.
٢. عجزي عن التعامل مع نزعة أختي للسيطرة والتحكم.
٣. رفض ساعات العمل الإضافية.
٤. توجيه النقد للزملاء.
٥. استخدام لغة القمع والتنازل مع الأطفال.
٦. رفض طلبات المساعدة في مناسبات جمع التبرعات لتمويل شيء ما، إلخ.
٧. طلب المزيد من المعلومات من الطبيب.
٨. مطالبة الجيران بخفض صوت جهاز التسجيل.
٩. إعادة الطعام البارد في المطعم.
١٠. توجيه المجاملات للأصدقاء.

تحديد الأهداف

> **ما الواجب الأول للإنسان؟ الإجابة موجزة: أن يكون على طبيعته.**
>
> **إبسن**

في التدريب على الحسم لا تكون القرارات من أجل العام الجديد فقط. بل إنها تصبح جزءاً من حياتنا اليومية, وهذا ربما يبدو في البداية ثقيلاً ومؤلماً إلى حد ما. ولكن لا يُفترض أن يستمر هذا الشعور مع الممارسة والتدريب.

والسر في نجاح تحديد الأهداف هو التأكد من أن أهدافك واقعية. فمعظم الأشخاص الذين لا يتمتعون بالحسم يبدو أنهم يجهزون أنفسهم للفشل. فهم يُحمّلون وقتهم وطاقتهم فوق ما تطيق وبعد ذلك يؤنبون أنفسهم على عدم الإنجاز الكامل لأعمالهم.

ولذلك فليس من المستغرب، على سبيل المثال، أن نستمع من الأشخاص الذين يعانون من خجل مزمن عندما يحضرون جلسات التدريب على الحسم

لأول مرة، إلى قصص عن رحلات قاموا بها إلى حفلات كبرى وسهرات صاخبة في الملاهي الليلية. إنهم يبذلون محاولات يائسة لكي يثبتوا لأنفسهم وللآخرين أنهم يحاولون بصدق، وهكذا فإنهم يتسلحون بنظرية واهية عن الحسم ثم يلقون بأنفسهم إلى أقصى درجات التطرف. ولحسن الحظ أن مجموعات التدريب على الحسم لا تنطوي على تأنيب ولن تنتقدهم على فشلهم. ولكن مهمة هذه المجموعات التدريبية هي أن تساعدهم على أن يصبحوا أكثر وعياً وإدراكاً لسلوكهم المدمر للذات ثم إعداد أهداف أكثر واقعية.

وعندما يتم القيام بمحاولة لتحقيق هذه الأهداف، فإن المجموعة عندئذ تكون مستعدة وراغبة في مكافأة صاحب المحاولة. والمكافآت في مثل هذه المواقف تكون ببساطة في صورة مدح وتشجيع من أشخاص يفهمون حقاً ويقدرون هذا الإنجاز.

وعندما نقوم بتخطيط برنامج تدريب خاص لأنفسنا، فإن المكافآت تكون مهمة أيضاً. ويمكن أن يُعاونك أن تضع قائمة بالأشياء البسيطة التي تستمتع بها كل يوم مثل:

- الاستماع إلى الموسيقى.
- حمام ساخن.
- تناول مشروب مع الأصدقاء.
- كعكة الشيكولاتة.
- التنزه في الحديقة.
- كتاب أو ملابس جديدة.

ويمكنك أن تتعهد بأن تكافئ نفسك بأحد هذه الأشياء المتعة بمجرد أن تحقق أحد أهدافك. على سبيل المثال:

"إذا اتصلت بأمي وأخبرتها أنني غيرت رأيي بخصوص ما رتبناه لقضاء يوم السبت، فسوف أكافئ نفسي بالجلوس لمدة نصف ساعة والاستماع إلى أسطوانتي المفضلة".

إن أعظم شيء في العالم هو أن تعرف كيف تحقق لنفسك الاكتفاء الذاتي.
مايكل دي مونتان

الفصل ٣

معرفة حقوقك

> **إن أكثر شيء لا نقدره حق قـدره هـو معرفة القيمة الكبيرة لشعورنا بالسعادة.**
>
> **آر.إل ستيفنسن**

إن موافقتنا على أن لنا الحق في إثبات احتياجاتنا ورغباتنا ومشاعرنا أمام الآخرين لها أهمية كبرى. ومفهوم الحسم الذي سبق ذكره بعبارة مأثورة في الفصل ١ يشير إلى حقوق الإنسان الأساسية، وسوف أقوم الآن بتوضيح ما أقصده بهذه الحقوق. ويجب أن أقوم بالتأكيد على أن هذا المفهوم لحقوق الإنسان وكما وجدت من خلال خبراتي قد ساعد الكثيرين ممن حاولوا أن يصبحوا أكثر حسماً.

إن الحقوق هي أي شيء نعتقد أن من حق البشر الحصول عليه بحكم وجودهم في الحياة.

وفي العلاقات بين الأشخاص، فإن الحقوق يمكن وصفها أيضاً بأنها الأشياء المعقولة التي يتوقعها أي شخص من شخص آخر.

ورغم أن كل فرد مسئول بصورة مطلقة عن القيم الخاصة التي يؤمن بها، فإن القائمة التالية تعطي بعضاً من أهم حقوق الإنسان الأساسية، والتي يتطلع الإنسان الحاسم إلى احترامها سواء بالنسبة له أو بالنسبة للآخرين.

حقوق الإنسان الحاسم

١. الحق في أن نطالب بما نريد (مدركين أنه من حق الشخص الآخر أن يقول: لا).
٢. الحق في أن يكون لنا رأي وأحاسيس وعواطف وحق التعبير عنها بشكل ملائم.
٣. الحق في قول عبارات ليس لها أي أساس منطقي ولا نكون مضطرين لتبريرها (مثل الأفكار والتعليقات البديهية).
٤. الحق في اتخاذ قراراتنا وتحمل عواقبها.
٥. الحق في اختيار ما إذا كنا نرغب في التورط في مشكلة شخص آخر أم لا.
٦. الحق في عدم معرفة شيء ما أو عدم فهمه.
٧. الحق في ارتكاب الأخطاء.
٨. الحق في تحقيق النجاح.
٩. الحق في تغيير آرائنا.
١٠. الحق في أن نتمتع بالخصوصية.
١١. الحق في قضاء الوقت بمفردنا وأن نكون مستقلين عن الآخرين.
١٢. الحق في تغيير ما بأنفسنا وأن نصبح أشخاصاً مؤكدين لذاتهم.

وكثير من الأشخاص الذين لا يتمتعون بالحسم لا يواجهون صعوبة كبيرة في قبول هذه الحقوق، لكن أسلوب حياتهم وسلوكهم يدل على عدم تقبلها بالنسبة لأنفسهم. فهم في الغالب يتسامحون أكثر من اللازم مع أخطاء الآخرين وسرعان ما يختلقون لهم الأعذار مثل:



"إنها مجرد طفلة صغيرة..."
"إنه لا يدرك ما يفعل..."
"على كل حال، أغلب الظن أن هذا الأمر لن يحدث مرة أخرى".

ولكن على الجانب الآخر، وعندما يُخطئ هؤلاء الأشخاص بأنفسهم، ستجدهم يقولون أشياء مثل:

"كان يجب أن أعرف أكثر من ذلك".
"أنا شخص عديم الفائدة، ولا أفهم الأشياء بشكل سليم مطلقاً".

وهذا النوع السلبي من الحديث مع النفس يجب أن يتوقف، ولكي يحدث ذلك ربما نحتاج إلى مساعدة الأهل أو الأصدقاء أو حتى مجموعات المساعدة على الحسم. ونحن في الغالب لا ندرك أننا نسيء إلى حقوقنا، وسوف يساعدنا أن نطلب من الآخرين أن يخبرونا فور أن يسمعونا أو يرونا نفعل شيئاً من ذلك.

وإليك بعض الأمثلة البسيطة المأخوذة من مجموعات التدريب على الحسم والتي توضح كيف كان بعض الناس يسيئون إلى حقوقهم الخاصة:

"أنا أذهب إلى العمل في تاكسي، ولكنني أجعله يتوقف عند زاوية الشارع حتى لا يراني أحد".

(الحق رقم ٨)

"شعرت أنني مضطر إلى استكمال الفصل الدراسي على الرغم من علمي بعدم فائدته بالنسبة لي".
(الحقان رقمي ٧ و ٩)

"غالباً ما تخطر لي أفكار عظيمة ولكنني دائماً لا أعرف لماذا سوف تنجح... ولا أقول شيئاً منها حتى إذا كنت أعلم أنها سوف تنجح".

(الحقان رقمي ٦ و ٣)

"لا أجد أبداً وقتاً خاصاً أقضيه بمفردي؛ فهناك دائماً شخص في المنزل".

(الحق رقم ١٠)

"دائماً نقضي العطلات معاً على الرغم من علمنا أننا في حاجة إلى الابتعاد عن بعضنا لبعض الوقت".

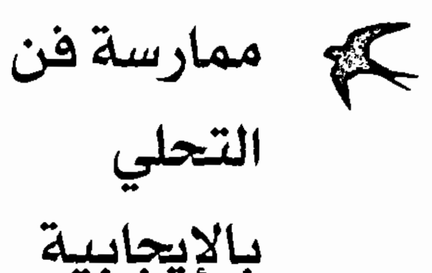
(الحق رقم ١١)

والعبارة الأخيرة تعتبر مثالاً على أن الإساءة إلى حقوق معينة يمكن أن تصبح عادة تسود في العائلة بالكامل. وهذا بالطبع يزيد الموقف صعوبة على الفرد عندما يبدأ في ممارسة الحسم ولكن يجب أن نتذكر أن الشخص الذي يكون حاسماً لا يركز اهتمامه على حقوقه الخاصة فقط بل دائماً يشجع ويدعم الحسم عند الآخرين. ولكن إذا فشلت محاولاتنا في خلق سلوك الحسم لدى الآخرين، فإننا لا يمكن أن نتحمل مسئولية جرح مشاعرهم أو شعورهم بالضيق، كما أننا لا يمكن أن نترك هذا الفشل يعوقنا عن تأكيد حقوقنا.

وإذا وجدت أنك بعد الانتهاء من التدريبات المقترحة لتعزيز الحقوق والثقة بالنفس مازلت تجد صعوبة في تقبل هذه المبادئ الإنسانية الأساسية، يجدر بك أن تستكشف المشكلة على نحو أكثر تفصيلاً. وربما يكون السبب في ذلك هو اكتسابك لاعتقاد مضاد قوي في طفولتك، أو وجود شخص ذي تأثير كبير في حياتك ولا يرغب في أن تمارس حقوقك. وإذا كانت هذه هي الحالة بالنسبة لك، فأنا أنصح بعلاج نفسي إضافي؛ ربما يكون استشارة شخص ما أو المشاركة في جماعات المساعدة الذاتية. وإذا لم تتقبل حقك في أن تكون حاسماً، فربما تجد صعوبة في تنمية أي مهارة.



الفصل ٤



ممارسة فن التحلي بالإيجابية

> **من يرغب في شيء دون أن يعمل من اجل تحقيقه يعرض نفسه لخطر شديد.**
>
> **بيكون**

إن ممارسة الحسم لا تعني فقط وسيلة للتعامل مع المواقف السلبية المليئة بالمشاكل، بل هي أيضاً التقدم بخطوات إيجابية بناءة للأمام. إنها تتضمن المبادرة وتنمية نوع وأسلوب الحياة والعلاقات التي نرغب فيها لأنفسنا.

إن الشخص الحاسم لا يتكاسل أو يثق بالحظ ثقة عمياء، وإنما ينشط سعياً وراء ما يريد؛ مثل وظيفة تناسبه، أو هواية تثير اهتمامه، أو أصدقاء يحفزونه ويدعمونه. وفي سعيهم للوصول إلى ما يريدون، تتيح الثقة بالنفس لمثل هؤلاء الأشخاص أن يجازفوا ويرتكبوا بعض الأخطاء. ويختلف نوع المجازفة بالطبع من شخص لآخر، وكل فرد يجب أن يكون مسئولاً عن تحديد اختياراته الشخصية.

ومعظم الأشخاص الذين لا يتمتعون بالحسم عاشوا سنوات من "الحياة الآمنة المستقرة"، وغالباً يكون الحافز الذي يجعلهم يحضرون فصول التدريب على الحسم هو شعورهم بالملل. الملل من العمل، من الأسرة، من حياتهم الاجتماعية، وغالباً من إمكانية وسهولة التنبؤ بأفعالهم وسلوكهم الخاص. وربما لا تكون هناك مشكلة كبرى في حياتهم، ولكنهم أيضاً لا يشعرون بالمرح والإثارة بشكل كاف.



توجيه المجاملات للآخرين

هناك طريقة مأمونة نسبياً، ولو أنها ليست سهلة بالضرورة، للبدء في تحمل المجازفة، وهي البداية بممارسة فن المشاركة في المجاملات.

والمجازفة الرئيسية التي يشتمل عليها توجيه المجاملة هي أن هناك احتمالاً لرفضها، وللأسف فإن هذا يحدث كثيراً في مجتمعنا. والأمثلة التالية يمكن أن تكون تنبيهاً لكثيرين منا.

"أوه، يعجبني فستانك يا ماري، إنه يلائمك حقاً".

الإجابة: "أوه! إنه عندي منذ وقت طويل".

"لقد قابلت ابنك في المدرسة اليوم؛ إنه صبي رائع".

الإجابة: "آه! ولكنه يكون فظيعاً في البيت أحياناً".

وإذا كانت لدينا رغبة مخلصة في تنمية قدرتنا على مجاملة الآخرين، يجب أن نتدرب على قبول المجاملات من الآخرين بطريقة هادئة تنم عن الحسم. ويجب أن نتعلم ألا نرفضها بل نحاول أن نبتسم ونقول: "شكراً". وإذا كنا حقاً لا نوافق على هذه المجاملة، يمكننا بالطبع أن نختار الاعتراض بوجهة نظرنا، مع الوضع في الاعتبار أن الشخص الآخر يظل لديه الحق في أن يعتبرنا أشخاص رائعين.

وبعد أن نتعلم كيف نتقبل المجاملات وندرك فائدتها بالنسبة لنا، يمكننا عندئذ أن ننتقل إلى ممارسة توجيهها للآخرين، ويجب أن نفعل ذلك بصوت حاسم واضح واثق، ويفضل أن ننظر في عين الشخص الآخر مباشرة عند القيام بذلك؛ وليس هناك طريقة أفضل من ذلك لتغذية الصداقة والحب والاحترام في علاقاتنا. كما أننا لسنا في حاجة لانتظار مناسبات خاصة أو شراء بطاقات فاخرة لكي نخبر أصدقاءنا وأفراد أسرتنا إلى أي مدى نحن نقدرهم. ومن أكثر الأفكار التي ينهمك فيها الأشخاص الذين حرموا من ذلك ما يلي:

"لماذا لم أخبرها بكم التقدير الذي أحمله نحوها... ليتها تعود لخمس دقائق فقط لكي أخبرها كم كانت أماً رائعة".

وفي جلسات العلاج النفسي، غالباً ما أستخدم أساليب الدراما النفسية لمساعدة



بعض الناس على قول الأشياء التي كانوا يرغبون في قولها للأشخاص الأعزاء على قلوبهم قبل أن يموت هؤلاء الأشخاص. وإذا كان العالم مثالياً، يُعبر فيه كل الناس عن ذاتهم إلى أبعد الحدود، فإن مهاراتي العلاجية كلها لن يكون لها لزوم!

تنمية تقديرنا للذات

> **التواضع فضيلة.**
> **حكمة**

من الأسباب الرئيسية لعدم تقديرك لذاتك، أنك بالطبع ترى أنك لا تستحق الجهد الذي تبذله في ذلك!

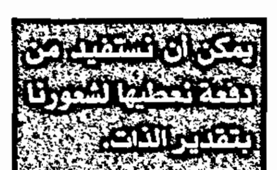
ومعظم الأشخاص الذين حضروا برامج التدريب على الحسم لديهم هذا الاعتقاد كامن في مكان ما في اللاشعور. ويوجد عند البعض الآخر في العقل الواعي ولا يعرفون إلا قليلاً كيف أن فكرتهم السيئة عن أنفسهم تعتبر من الأسباب الرئيسية لمشكلاتهم.

لقد سادت الواقعية في الحياة الحديثة بحيث أصبح كل شخص مُحملاً بمواقف *يمكن اعتبارها قنابل موقوتة تهدد تقديره لذاته*. إننا نعيش في مجتمع تنافسي معقد تنهال علينا من وسائل الإعلام فيه كل يوم صور عما يجب أن يكون عليه شكلنا أو سلوكنا أو مشاعرنا، وأنا أعرف أن مجرد ارتداء فستان جديد أمام النظرات الساخرة للبائعات المتأنقات والسيدات الأخريات يمكن أن يتسبب مؤقتاً في تقليص تقديري لذاتي إلى أبعد حد!

ومعظمنا يمكن أن يستفيد من إعطاء تقديرنا لذاتنا دفعة من حين لآخر. ومن الضروري بشكل خاص أن تشعر بالثقة والاحترام لذاتك قبل أن تبدأ في بعض من أخطر التدريبات والتي تجري في برنامج التدريب على الحسم.

وربما كان من الصعب بالنسبة للبريطانيين على وجه الخصوص أن يبدءوا في برنامج لبناء الثقة؛ ففي ثقافتهم يميلون إلى الحياء والخجل من مواهبهم ومهاراتهم. والتواضع يُعتبر فضيلة أما التفاخر فإنه بالتأكيد يعتبر رذيلة. ولذلك فمن المتوقع أن تشعر بقليل من السخافة والإحراج والتمرد عندما تحضر التمرين للمرة الأولى. حاول أن تساير هذه المشاعر، لأنك بالتأكيد ستجد أنها سوف تساعدك على تقوية تقديرك لذاتك.

وفي التدريب على الحسم، عادة ما نجد من المفيد أن نبالغ ونضخم في نوع



السلوك الذي نسعى إلى تعلمه. وعندما تعود إلى "العالم الحقيقي"، فإن القلق واللهفة سوف ينتج عنهما انخفاض طبيعي في حدة السلوك، ولذلك فليس هناك داع للقلق من أن تبدو مغروراً أو أنانياً.

ويجب أن تشعر بالحرية في أن تتباهى بمكنونات قلبك في مجموعة التدريب على الحسم، وفي المقابل لن تلقى شيئاً سوى المديح.

ومعظم المعالجين النفسيين الذين أعرفهم متفقون على أن قلة التقدير للذات موجودة في أعماق كل مشكلة من مشاكل الصحة العقلية تقريباً بصرف النظر عن الأعراض الظاهرية. وعندما يكون لديك رأي سيئ عن نفسك بصورة أساسية، فإن هذا يجعلك معرضاً لأي نوع من التوتر أو الانتكاس كما يجعلك تقاوم أي نوع من الحب أو المساندة من الآخرين. على سبيل المثال، عندما أقوم بجلسات التدريب مع الأشخاص المحترفين الناجحين في أعمالهم، فإنهم لا يواجهون صعوبة في وضع تقييم واقعي لقيمتهم العملية ولكنهم لا يستطيعون في أغلب الحالات تقدير إنجازاتهم في حياتهم الشخصية. وفي بعض المجموعات الأخرى ربما تكون المشكلة موجودة ولكن بصورة معكوسة.

وصورتنا عن أنفسنا تعتمد بالطبع وإلى حد كبير على التقدير الذي نلناه في طفولتنا. على سبيل المثال ربما كانت إنجازاتنا الدراسية تلقى تقديراً أكبر من محاولتنا لطهي وجبة أو رعاية أخ صغير. ولكننا كراشدين يجب علينا أن نتعلم أن ندعم قيمنا الخاصة ونحكم على أنفسنا باستخدام المعايير الخاصة بنا. ومن المؤكد أن رأينا في أنفسنا هو الوحيد الذي يهمنا. فهل نتقبل بإخلاص حتى المجاملات إذا لم نكن نوافق عليها؟

> **لا تخف الضوء النابع من نفسك تحت قبعة كبيرة.**
>
> **حكمة**

آفاق جديدة

وهناك طريقة رقيقة أخرى تزيد من قدرتنا على المجازفة وهي أن نعطي أنفسنا الفرصة للمرور بتجارب جديدة. على سبيل المثال يمكنك أن تتفق مع

نفسك أو مجموعتك أنك في كل أسبوع سوف تقوم بشيء جديد، لكي تمنح نفسك تجربة جديدة.

وأنا على سبيل المثال عندما بدأت التدريب على الحسم اخترت لنفسي أن تكون هذه التجربة الجديدة هي زيارة أحد نوادي الشباب. فقد أدركت أنني في خضم الأحداث اليومية نادراً ما ألتقي بالشباب الصغار، وبدأت تتكون لدي صور مضخمة ومتعصبة تجاههم. كما بدأت في تكوين افتراضات مثل: إنهم متكبرون، ويظنون أنهم نضجوا قبل الأوان، كما أنهم يسخرون ويرتابون في السيدات اللاتي في منتصف العمر مثلي.

واخترت أن أقضي أمسية في أحد نوادي الشباب الداخلية في المدينة، وكنت أرتجف وتتعثر خطواتي طوال الرحلة إلى هناك، ولا داعي لأن أقول: إن التحامل المسبق الذي شعرت به نحوهم لم يتأكد، فقد وجدت مجموعة من الأفراد شعرت نحو بعضهم بنوع من الصلة أو الارتباط والبعض الآخر لم يكن بيني وبينهم سوى أشياء قليلة مشتركة.

وهذه التجربة جعلتني أدرك إلى أي مدى كنت أخشى أن ينفروا مني بسبب الجدية الزائدة أو أفكاري العتيقة. وكان السبب في تحاملي المسبق عليهم هو هذا الخوف وليس سلوك هؤلاء الشباب في حد ذاته، كما كان القبول الفعلي الذي أبدته هذه المجموعة نحوي وبشكل طبيعي له فعل السحر على تقديري لذاتي.

وهناك أمثلة أخرى على مجازفات اختارها أشخاص آخرون لكي يوسعوا من آفاقهم مثل:

- بداية حديث مع شخص في طابور انتظار الحافلات.
- الذهاب إلى ناد ليلي.
- فتاة تذهب إلى كافيتريا وحدها.
- مشاهدة فيلم لا يختارونه في العادة.
- تغيير لون الشعر.
- شراء معطف من محل مختلف.
- البدء في العزف على آلة موسيقية.
- البدء في الدراسة المسائية لمادة جديدة.



ومرة أخرى، من الضروري احترام القاعدة الذهبية في التدريب على الحسم. وهي أن تبدأ "بمجازفة صغيرة" ثم بالتدريج تتقدم نحو الاختيارات الكبرى في حياتك.

التواصل الجيد

ليس من الضروري أن ترتبط القدرة على الحسم بالقدرة على انتقاء الألفاظ أو التحدث بطلاقة أمام الآخرين؛ ولكن يجب على الإنسان أن:

- يستمع جيداً للآخرين.
- يتكلم بوعي.
- يبادر بالمحادثة ويحافظ على تواصلها.
- يكشف عن أفكاره ومشاعره بسهولة ويسر.
- يكون مدركاً للإيماءات الحركية.
- يكون لديه القدرة على أن يظل هادئاً مسترخياً أثناء الحديث.

وهذه النواحي يمكن العمل على تطويرها جميعاً من خلال مجموعة التدريب على الحسم. والجزء الثاني من هذا الكتاب يتضمن مجموعة من التمرينات التي وجدت أنها يمكن أن تكون مفيدة في هذا المجال ولكن ليس من الضروري أن تقوم كل مجموعة تدريب بإكمالها جميعاً. ولكنك يجب أن تحدد لنفسك مدى الجهد الذي يجب أن تبذله لكي تجيد هذه المهارات. وهذه التمرينات يمكن أن تكون ممتعة، بالإضافة إلى كونها "تمهيداً" جيداً للجزء الثاني من البرنامج.

وتذكر أن قدرة الناس على التواصل بشكل فعال من خلال العلاقات الشخصية لا يكون لها سوى علاقة ضعيفة أحياناً بذكائهم أو إنجازاتهم الدراسية. ونحن أحياناً لا نقدر أهمية إجراء حوار صغير، وهذه هي غالباً الطريقة التي تتم بها معظم العلاقات الاجتماعية.

> **عندما يتقابل اثنان من البريطانيين، فإن أول شيء يتحدثان عنه هو الطقس.**
>
> **صامويل جونسون**



المظهر الشخصي

الإنسان السطحي فقط هو الذي لا يحكم بالمظهر الخارجي.
إيزاك والتون

الجسم ليس فقط أن يصبح الإنسان واثقاً في تصرفاته، بل أيضاً واثقاً في مظهره الشخصي.

وغالباً ما أقوم مع جماعاتي التدريبية ببعض التمارين التي تزيد من إدراك الناس لمظهرهم الخارجي.

من الجيد أن تتوقف وتفكر بشكل واعٍ. لماذا ترتدي ملابسك هذه أو تصفف شعرك بهذا الأسلوب على وجه الخصوص. وإذا صرحت لشخص آخر عن التأثير الذي كنت ترغب في الوصول إليه بهذه الملابس ربما يكون غير مريح ولكنه مفيد إلى حد بعيد إذا وجدت الشخص الذي يعاونك بنصيحته ودعمه.

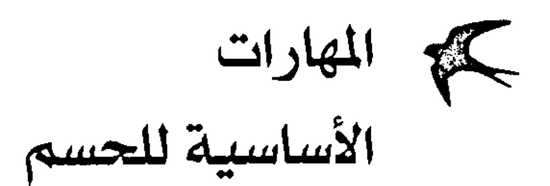
ومن المألوف بالنسبة للأشخاص الذين يكملون برنامج التدريب على الجسم أن يقوموا بتغيير مظهرهم بشكل أو بآخر. فعندما يمتلكون الثقة بالنفس يصبحون قادرين على ارتداء ما يناسبهم. وهذا يمكن أن يعني التحول إلى الملابس الخارجة عن المألوف، أو اللافتة للنظر أو بدلاً من ذلك الاتجاه إلى الملابس الفضفاضة المريحة. وربما يعني أيضاً استخدام مساحيق التجميل أو تغيير شكل الشعر.

ومنذ صدور الطبعة الأولى من هذا الكتاب ولدت صناعة جديدة، ازدهرت وراجت في مساعدة الناس على اكتساب مظهر جديد. وقد نجحت في إحالة الكثير من الأشخاص إلى مستشارين يقدمون لهم النصح والإرشاد عن كيفية القيام بالتغيير الذي يرغبون فيه في مظهرهم. ولكن قبل أن يذهبوا كنت دائماً أحذرهم ألا يفقدوا ثقتهم بأنفسهم في حضرة المستشارين. وهذا يسهل القيام به إلى أبعد حد (فإن مظهرهم يدل على الهدوء والكمال). ومن المهم للغاية أن تتمسك بحقك في أن تظهر بصورتك الحقيقية الطبيعية, وصورتك الجديدة يجب أن تعكس شخصيتك المتفردة، وكذلك أحدث اتجاهات الموضة أو لون عينيك. والمستشارة النفسية لا تستطيع أن ترى شخصيتك إذا لم ترها هذه الشخصية.

وفي النهاية يجب أن تتذكر دائماً أن أسلوبك يجب أن يكون مرناً. وأولاً وقبل كل شيء يجب أن تكون قادراً على التكيف بسهولة لكي يتلاءم مظهرك مع المناسبة التي تحضرها ومع الأشخاص الذين تود أن تترك عندهم انطباعاً جيداً. وثانياً: يجب أن يكون مظهرك مرناً بدرجة كافية بحيث يعكس الجوانب المختلفة في شخصيتك وحالاتك النفسية المتنوعة.

إن الحرية تكمن في أن يفعل المرء ما يرغب فيه.
حكمة

الفصل ٥



المهارات الأساسية للحسم

المثابرة

معظم الأشخاص الذين لا يمتلكون القدرة على الحسم يتقبلون الرفض بسهولة زائدة عن اللازم. وهناك وعي متزايد في مجتمعنا بأن هذا الاتجاه يُعرض حقوق الكثيرين للخطر. على سبيل المثال فقد ظهرت في الآونة الأخيرة وبصورة متزايدة وسريعة العديد من منظمات حماية المستهلك وجماعات الضغط. وهذا تطور نرحب به لأننا سنحتاج دائماً لمثل هذه المنظمات التي تحمي مصالح الأفراد والأقليات في مجتمعنا القائم على المنافسة. ولكن الخطورة هنا أن نعتمد كلياً على الأشخاص المتخصصين لكي يحصلوا لنا على حقوقنا ويحافظوا عليها ونفقد القدرة على الحسم. ومن الأفضل من أجل تقديرك لذاتك أن تستطيع تعلم فن المثابرة لكي تحصل على حقوقك.

ويجب أن نتعلم كيف نتجاهل بعض الرسائل البغيضة وغير المحببة والتي ربما تظهر في منطقة اللاوعي في عقولنا مثل:



"إذا طلبت ذلك مرة أخرى، فسوف أطرحك أرضاً".
"أنت إنسانة مزعجة مثل أمك تماماً".
"إياك أن تظهر أو تشارك في هذا الأمر".
"تحمل أي شيء لكي يستقر الوضع ويسود الهدوء".

والأسلوب الرئيسي الذي نستخدمه في التدريب على الحسم لممارسة فن المثابرة والإصرار يسمى "الأسطوانة المشروخة". وهو اكتساب مهارة أن تصبح قادراً على أن:

> تعيد طلبك لما تريده وتحتاجه مراراً وتكراراً بأسلوب واثق وهادئ حتى يستسلم الشخص الآخر أو يوافق على التفاوض معك.

وهذا الأسلوب تم ابتكاره في البداية في أيام أجهزة تشغيل الأسطوانات. ومن يتذكرها منكم سوف يتذكر أيضاً ما كان يحدث إذا خدشت هذه الأسطوانة، كنت تسمع كلمتين أو صوتين على نحو متكرر. ولا تستطيع أن تتجاهل هذا الصوت لفترة طويلة. فتصبح مضطراً لإيقاف الجهاز؛ ولكن حتى بعد إيقافه، يظل يتردد في عقلك لوقت طويل بعد ذلك. إن العبارة التي استمعت إليها تتكرر عدة مرات تظل ملتصقة في المخ. وباستخدام أسلوب الأسطوانة المشروخة نحن نحاول الوصول إلى نفس التأثير. فنحن نغرس الرسالة بقوة في عقل الشخص الآخر الذي ربما كان يحاول أن يسيء إلى واحد أو أكثر من حقوقنا. وهو يساعدنا إلى حد كبير لكي نثابر ونؤكد على مشاعرنا وآرائنا ورغباتنا، مهما كانت الضغوط التي يفرضها علينا الشخص الآخر.

وفيما يلي مثال عملي على استخدام أسلوب الأسطوانة المشروخة. وربما تكون قد لاحظت العديد من السياسيين المدربين على هذا الفن ويستخدمونه على شاشات التليفزيون أو في الإذاعة. وإذا كان لديك أطفال يتمتعون بصفات الحسم، فربما تكون لاحظت أيضاً أنهم يستخدمون هذا الأسلوب حتى يقنعوك بالموافقة على التأخر في الذهاب للفراش أو لكي تشتري لهم بعض الحلوى قبل الخروج من مركز التسوق. وكما هي الحال بالنسبة لمعظم أساليب الحسم الأساسية، فهذا الأسلوب ليس جديداً. إنها وسيلة تمت تجربتها واختبارها



لكي تجعل الآخرين يستمعون إليك. كما يمكن استخدامها سواء من أجل غرض شريف أو غير شريف.

إن "جاك" كان يهم بمغادرة مكتبه عندما استوقفته مكالمة هاتفية من رئيسه في العمل، يخبره أن أحد زملائه قد تم نقله إلى المستشفى منذ قليل وهناك شك في إصابته بالتهاب الزائدة الدودية. والمشكلة هي أن زوجة هذا الزميل تعمل في الطرف الآخر من المدينة وليس لديها سيارة. وطلب الرئيس من جاك أن يذهب إليها ويأخذها إلى المستشفى رغم أن هذا يبعده عن خط سيره المعتاد إلى المنزل. ولكن "جاك" وافق دون تردد. وكان يعتمد على أن زوجته "جيل" سوف تتفهم وتتقبل سبب تأخره في العودة إلى المنزل. ولأن بطارية جهاز المحمول كانت قد فرغت، فقد حاول أن يتصل بها لكي يخبرها أنه سوف يتأخر، ولكن الخط كان مشغولاً.

وعندما وصل جاك إلى المنزل، حاول أن يخبرها بالقصة، ولكن "جيل" (التي كان يومها شاقاً للغاية مع الأطفال) ظلت تقاطع حديثه بينما كان يحاول أن يشرح وجهة نظره. وبدلاً من التعسف أو الاستسلام، أخذ جاك يستخدم أسلوب الأسطوانة المشروخة لكي يقنعها أن تسمح له بإنهاء ما يريد قوله (وله الحق في ذلك)، وكان يعلم أن آخر شيء يريده كل منهما في ليلة الجمعة هو جدال لا ضرورة له. ولكنه كان يعرف أن هذا الجدال على وشك الحدوث! فقرر أن يُصر على حقه في أن يقوم بتفسير ما حدث.

جاك: لقد دق جرس الهاتف في اللحظة التي كنت أغادر فيها المكتب...

جيل: هذا ما تقوله دائماً. لقد كنت غارقة في أعمال المنزل هنا...

جاك: أود أن أكمل تفسيري للموقف من فضلك.

جيل: تفسير؛ هل هذا ما تسميه تفسيراً؟! أنا أعتبره عذراً. كل ما في الأمر أنك لا تهتم بنا، إنك لا تهتم سوى بنفسك فقط. إنك...

جاك: جيل، إنني أريد أن أكمل تفسيري.

جيل: وكم من الوقت سيستغرق هذا؟ لقد تأخر الوقت فعلاً. ألم يحن الوقت لكي تواجه الواقع...؟

جاك: كل ما أريده هو أن أكمل تفسيري.

جيل: حسناً إذن، ولكن أوجز.

جاك: كما كنت أقول، وبينما كنت أغادر المكتب...



وهذا الأسلوب مفيد للغاية في:

- التعامل مع المواقف التي تتعرض فيها حقوقك للإساءة بشكل واضح.
- مسايرة المواقف التي تشعر فيها بأنك ستنجرف في جدال ذكي لبق ولكن لا علاقة له بالموضوع.
- المواقف التي تشعر فيها أنك ربما تفقد ثقتك بنفسك أو "هدوء أعصابك" لأنك تعرف أنك يمكن أن تتأثر "بالملاحظات الساخرة"، أو "محاولات الحط من تقديرك لذاتك".

> **إن الطاقة سعادة مستمرة.**
> **بليك**

ويكمن الجمال في استخدام أسلوب الأسطوانة المشروخة في أنك طالما أعددت الخطوط الرئيسية التي تسير عليها، فإنك تشعر بالراحة. وليس هناك ما تقلق بشأنه لأنك تعرف جيداً ما سوف تقول، مهما حاول الشخص الآخر أن يُسيء إليك أو يراوغك.

وكما هي الحال في معظم أساليب الحسم، فإن هذا الأسلوب يجب استخدامه بشكل ملائم. فهو يُعتبر مهارة لحماية الذات ولم يتم تصميمه لتقوية أواصر الصداقة والحوارات مع الآخرين! وإنما هو مفيد بصورة أساسية في المواقف التي يكون فيها وقتك وطاقتك أثمن من أن تضيع في الجدال.

وهناك أمثلة لمواقف أخرى يمكنك فيها استخدام هذا الأسلوب مثل:

- عندما يتصل بك زميل لحوح أثناء وقت تناول الشاي، ولا تريد أن تقضي ساعات في شرح أسباب عدم قدرتك على تقديم المساعدة.
- إذا كان هذا هو اليوم الوحيد في الشهر الذي يمكنك تخصيصه للتسوق، وتريد استعادة نقودك من البائع الذي باع لك بضائع غير مُرضية، حتى تستطيع أن تسرع باستبدالها من مكان آخر.

وعندما تجيد استخدام التمرين الأول على أسلوب الأسطوانة المشروخة، والذي سنعرض له لاحقاً، يمكنك عندئذ الانتقال إلى بديل أكثر تعقيداً. وهو أن تتدرب

على توصيل نفس الرسالة ولكن باستخدام كلمات مختلفة قليلاً في كل مرة.

والسؤال الذي يتكرر على مسامعي بشكل مستمر هو: "ماذا يحدث عندما يتقابل شخصان يمتلكان القدرة على الحسم ويستخدم كل منهما أسلوب الأسطوانة المشروخة؟".

وخبرتي تشير إلى أن كلا الشخصين سوف يدرك ما يجري ولن يرغب أي منهما في أن يستمر ذلك لوقت طويل. فإن الأشخاص الذين يتمتعون بالقدرة على الحسم سوف يحترمون الأسلوب الذي يماثل أسلوبهم عندما يصادفونه، وسوف يكون عندهم الاستعداد للتفاوض. وإذا لم يتم التوصل لحل وسط، يمكنك أن تقوم بخطوة أخرى أو على أقل تقدير تحدد مشاعرك (مثل الغضب المبرر) بخصوص هذا الموقف. وفي مثل هذه الحالة لا تنسَ أن تكافئ نفسك على جهدك الشجاع لأنه يمكن أن يختفي بسهولة تحت ظلال الإحباط لعدم حصولك على ما تريد.

> **إذا لم تنجح في البداية، فعليك أن تحاول مراراً وتكراراً.**
>
> **حكمة**

التفاوض

لقد أصبح فن التفاوض، مثل الكثير من مهارات الحسم الأخرى، حرفة في حد ذاته. ونحن بالطبع لا نحتاج تدريباً معقداً في الدبلوماسية لكي نتفاوض في حلول للمشكلات اليومية العادية، ولكن قليل من اللباقة والتروي سوف يفيد بالتأكيد.

• ادخل في حالة من التقمص العاطفي	مع الشخص الآخر، بمعنى أن تحاول جاهداً أن تفهم شعوره إذا كنت في مكانه. وإذا كان الشخص الآخر يبدي أي شعور، فعليك أن تعترف بأنك تدركه.
• قل: على سبيل المثال	"يمكنني أن أفهم أن هذا الموضوع مهم بالنسبة لك". "أستطيع أن أرى أنك مشغول...". "أفهم أنك لا تحبين القيام بغسل الصحون".
• اطلب التوضيح	احرص على أن تفهم موقفهم وأسبابهم واحتياجاتهم.
• احتفظ بهدوئك	إذا أمكنك استخدام أساليب الاسترخاء، فقم بذلك لكي تساعدك على الاستعداد من أجل موقف تعرف أنه خادع. وعلى الأقل خذ نفساً عميقاً بضع مرات قبل أن تبدأ.
• كن مستعداً	قم بواجبك المنزلي بدقة وشمول وقم بتجميع الحقائق والأرقام التي يمكن أن تجعل موقفك قوياً.
• التزم بصلب الموضوع	احترس من الابتعاد عن المسار الرئيسي ولا تنخدع بالظاهر. واحرص على أن يلتزم الطرف الآخر بالموضوع أيضاً. وأحياناً يكون أسلوب الأسطوانة المشروخة مفيداً لكي تعيد المناقشة إلى الموضوع الرئيسي.
• اعرض حلاً وسطاً	لا تكن عنيداً وانتظر أن يستسلم الشخص الآخر أولاً.

الفصل ٦

مهارات حماية الذات

التعامل مع الازدراء

"الازدراء" هو مصطلح كثير الاستخدام في التدريب على الحسم. "الازدراء" يمكن أن يكون في صورة سؤال أو تعليق من شخص آخر يعتدي به على واحد أو أكثر من حقوقك الإنسانية الأساسية.

وهذه الأسئلة والتعليقات مصممة بحيث تجعلك تشعر بالضآلة أو تستدرجك لكي تفعل أو تقول شيئاً لا ترغب في فعله أو قوله. وفي بعض الأحيان يكون الشخص الآخر وقحاً في نواياه بشكل صارخ، ولكنها غالباً ما تكون متخفية بدهاء ومغلفة في مجاملة اجتماعية أو سلوك فكاهي ضاحك.

على سبيل المثال:
"إنك تكونين جميلة عندما تكونين غاضبة".
"إنك أصغر من أن تفهم مثل هذا الأمر...".
"أعرف أنني يمكنني دائماً الاعتماد عليك...".
"ما بك يا رجل، لقد كانت مجرد مزحة فقط...".

ومعظم الأشخاص يحضرون فصول التدريب على الحسم التي أدرسها لأنهم ولأسباب وجيهة سئموا للغاية من محاولات الازدراء التي يقوم بها أشخاص آخرون نحوهم. والكثير منهم، إذا كانوا صادقين، يعترفون أنهم يأتون لأنهم يريدون الانتقام. إنهم يريدون أن يتعلموا كيف يردون بنفس الأسلوب البشع على الشخص الآخر!





وهناك أشخاص آخرون يدركون جيداً الاستجابات العنيفة التي يمكن أن يردوا بها على محاولات الازدراء ويريدون أن يعرفوا كيف يتحكمون فيها. وسواء دخلت بمشاعرك العدوانية في حلقة لا نهاية لها من المجادلات أو التجريح، أو ابتلعت الإهانة وأصبت بالكبت والإحباط، فإنك بالتأكيد سوف تهدر كثيراً من الطاقة الثمينة. وهذه الطاقة يمكن استثمارها بشكل أفضل كثيراً في حسم احتياجاتك الخاصة أو في القيام بخطوات إيجابية للحصول على ما تريد.

ومرة أخرى، فإن القاعدة الذهبية هي أن تبدأ بأقل المشكلات صعوبة. حاول أن تمارس التعامل مع "محاولات الازدراء" التي تتلقاها من أقل الناس أهمية بالنسبة لك؛ الأشخاص الذين لا يحتمل أن تتطور علاقتك بهم سواء الشخصية أو العملية. ويمكنك أن تقابل العديد من مثل هؤلاء الأشخاص في سياق حياتك اليومية. وربما تدرك ما يحاولون ولكن تمنع نفسك من الرد عليهم بشكل فعلي وتفكر هكذا: "... على أي حال، إن أمرهم لا يهمني على الإطلاق".

ومع ذلك فهناك قليل من الناس الذين لا يتأثر تقديرهم لذاتهم ولا طاقاتهم بهذا النوع من السلوك، ولكن أحياناً تتراكم هذه الأحداث الصغيرة حتى تصبح شعوراً هائلاً بالإحباط، والذي ربما يتم التنفيس عنه بتوبيخ أو عقاب أشخاص آخرين (أو حيوان أليف!) لا ذنب لهم في التسبب في هذا الغضب.

ومن حسن الحظ أن أطفالي الآن يدركون متى يكون سلوكي الغاضب نحوهم ليس له ما يبرره، وتنبهني ابنتي إلى ذلك عندما تقول:

"هيا يا أمي، إن مرورك بيوم سيئ في العمل، لا يعني أن نتحمل نحن العقاب والتوبيخ، لقد كنت أسأل فقط...".

وربما لم يكن غيرهم من الأطفال على نفس القدر من الحسم وبالتالي قد يتحول شعورهم بأن "هذا ليس عدلاً" إلى شعور داخلي. وإذا حدث هذا التفاعل بشكل منتظم متكرر، فربما يتأثر تقديرهم الذاتي بصورة سلبية ويمكن أن يصيبهم اكتئاب حاد أو يجدون المخرج في اتباع سلوك متمرد غاضب.

وكما قلت آنفاً، فإن "الازدراء" يمكن أن يتخذ كل أشكال التخفي، ومهمتنا الأولى هي أن نتعلم كيف نتعرف على هذه الأشكال بسرعة سواء في سلوكنا الشخصي أو في سلوك الآخرين.



وإليكم بعض الأمثلة التي قمت بإعدادها من كتاب Asserting Yourself: A Practical Guide of Positive Change ، من تأليف "شارون باور" و"جوردون باور". وهذه الأمثلة ربما تدق بعض أجراس الإنذار.

وقد وضعت "الرسالة الخفية" السيئة بين قوسين يليها إجابة مقترحة تعبر عن الحسم.

الإزعاج والمضايقة:

"ألم تنتهي من غسيل الأطباق بعد؟"

(إنك شخص لا فائدة منه)

"لا. متى كنت تريدني أن أنتهي منها؟".

الفضول:

"أعرف أنني لا يجب أن أكون متطفلاً بهذا الشكل ولكن..."

(يمكنني أن أخدعك بسهولة؛ وسوف تخبرني بأي شيء)

"حسناً، لن أخبرك إذا لم أكن أرغب في ذلك...".

التوبيخ الرسمي:

"يجب أن نتعاون وبعدئذ سوف تنخفض حدة التوتر".

(إن موقفي سليم؛ وأنت يجب أن توافق على ما أفعله. إنه خطؤك أنت)

"وكيف يمكن أن نتعاون؟".

الوضع في مأزق:

"هل لديك ما يشغلك يوم الأربعاء؟".

(ها ها! سوف أرغمك على القيام بشيء لا تود القيام به. وسوف أضعك في مأزق إذا قلت إنك غير مشغول...).

"ما الذي يدور في ذهنك؟".

الاختيار عن طريق استجواب:

"هل أنت واثق أن هذه الوظيفة تناسبك؟".

(أنت غير قادر على اختيار الوظيفة المناسبة لنفسك)

"إنها تبدو ملائمة لي في الوقت الحاضر...".

عندما يقول لك شخص ما: "أرجو ألا يضايقك ما سوف أقوله لك"، فإنه من المؤكد غالباً أن يضايقك كلامه.

سيلفيا بريمر



النصيحة غير المرغوب فيها:
"لو أنني كنت في مكانك...".
(أنا أعرف أفضل منك...)
"ولكنك لست في مكاني!".

عبارات الإهانة المعروفة:
"هذا هو رد الفعل المعروف للنساء...".
(إنك مجرد قالب مطبوع؛ وليس إنساناً).
"هذا هو رد الفعل الخاص بي، ويرجع الأمر لي في اختيار سلوكي الخاص والحكم عليه".

هواة علم النفس:
"سوف يكون الأمر شاقاً عليك، أليس كذلك؟ لأنك خجولة إلى حد كبير...".
(أنت حالة ميئوس منها).
"من أي ناحية تعتقد أنني خجولة جداً؟".

والتمرينات الموجودة في الفصل ١٣ من هذا الكتاب سوف تساعدك على تمييز الاستجابات الواثقة والعدوانية والسلبية على هذه الأنواع من الملاحظات والأسئلة. وعندما ترد على "محاولات الازدراء"، فمن الضروري أن تتذكر أنك تهدف ببساطة إلى:

١. أن تحمي حقوقك وتقديرك لذاتك.
٢. أن تجعل الشخص الآخر يعرف أنك تدرك الرسالة الخفية في كلامه.
٣. توقف هذا السلوك الذي ينم عن الازدراء وبسرعة.

وإذا كانت "محاولات الازدراء" تحدث بشكل منتظم في علاقة حميمة، فربما يفيدك أن تتعامل مع المشكلة منذ الوهلة الأولى بنفس الأسلوب تقريباً. والفرق هو أن هدفك سوف يكون الوصول إلى فهم أفضل لأسباب حدوث ذلك، وتريد بفهم إعادة التفاوض من أجل علاقة أفضل.

ومن جهتك، سوف يتضمن ذلك:

- المثابرة والإصرار.
- القدرة على المطالبة بالنقد البناء.
- الاستعداد للوصول إلى حل وسط أو التغير.

وعندما تكمل الفصل الدراسي التمهيدي للتدريب على الحسم، فسوف تكون أكثر استعداداً للتعامل مع جميع هذه الاحتمالات.

وفي أثناء ذلك، عليك أن تكون مدركاً لما يحدث في علاقاتك الحميمة ولكن عليك تأجيل التعامل مع المشكلات حتى تجيد الحسم مع الآخرين.

مواجهة النقد

ربما يكون هذا أصعب جزء في أي برنامج للحسم! فالقليل من الناس غير معرضين بالفعل للنقد ومعظمنا يعترف بأحد الأمور التالية:

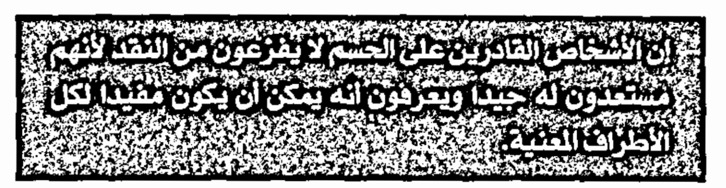
- **تفادي النقد.** من خلال السلوك السلبي أو الذي يسعى لنيل الحظوة عند الآخرين، وأحياناً يكون من الدبلوماسية *أن تحتفظ بهدوئك أو* تحافظ على الفكرة الطيبة التي يأخذها عنك الآخرون. ولكن الاعتماد الزائد على هذا النوع من السلوك لا يؤدي إلى الملل فقط، ولكن أيضاً إلى النقد غير الصريح أو مناخ من التسفيه بين الناس. ولذلك لا نستغرب أن يشكو الأشخاص غير القادرين على الحسم قائلين: "كل ما في الأمر أنني لا أعرف الخطأ الذي ارتكبته".

- **التأثر العميق بالنقد الظالم.** إذا كانت ثقتك بنفسك مهتزة قليلاً، فمن السهل جداً أن تمتص النقد الجائر وتعمل طبقاً له رغم أنك لا تتفق في الرأي مع الشخص الذي يوجه لك هذا النقد. ومثل هذا السلوك يؤدي بنا إلى مزيد من عدم الثقة بالنفس وتراكم الغضب والاستياء الداخلي.

- **الرد على النقد بشكل عدواني.** عندما يتم توجيه النقد إلينا، فإننا غالباً ما نشعر بإغراء الرغبة في الثأر الفوري عن طريق الهجوم المضاد. وهذا النوع من رد الفعل يمكن أن يؤدي إلى -وغالباً ما يحدث ذلك- مواجهة من التجريح بألفاظ قاسية، ولا يمكن اعتباره أفضل طريقة لحل الخلافات، رغم أنه يمكن أن يكون وسيلة جيدة للتنفيس عن الغضب في نطاق علاقة شخصية آمنة. ولكن في بعض الأحيان تكون الخسائر الناجمة عن هذا النوع من التراشق المتبادل بالألفاظ مدمرة ولا يمكن إصلاحها. وعند إعادة التفكير، ربما نقول:

"أنا لا أعرف لماذا قلت له ذلك، لأنني في الواقع لم أقصد ذلك...".

ومن أكثر الأسباب المحتملة التي تجعلنا نقول "أشياء" لا نقصدها أننا نشعر بالتهديد وعادة ما يكون ذلك نتيجة للنقد المباشر أو غير المباشر.



النقد الذاتي

بعد أن نبني الثقة في الجزء الأول من برنامج التدريب على الحسم، فإن أفضل الأماكن -وربما يكون أكثرها أمناً- التي نبدأ فيها مواجهة النقد هو داخل أنفسنا. وإذا كنا مدركين لعيوبنا الشخصية ومستعدين لتحملها أو اتخاذ خطوات إيجابية لتصحيحها، فإن النقد الذي نواجهه من الآخرين سوف يكون أسهل كثيراً في تحمله وسوف نكون أكثر قدرة على توجيه النقد العادل للآخرين.

إن تنمية الوعي الشخصي بالعيوب الذاتية ليس مهمة سهلة، ومع ذلك فإن القيام بالتدريب البسيط الموجود في الفصل ١٣ بمساعدة صديق أو مجموعة داعمة، يمكن أن يكون خطوة أولى جيدة.

> **إنك تستطيع أن ترى ذرة غبار في عيون الآخرين ولكن لا يمكنك أن ترى كتلة خشبية في عينيك.**
>
> حكمة

وتذكر أن:

> **من يسئ إلى نفسه، لا يمكن أن يكون ذا نفع للآخرين.**
>
> حكمة

توجيه النقد للآخرين

فيما يلي أقدم بعض الأفكار المفيدة عند توجيه النقد البناء للآخرين:

- **كن محدداً**. إن القاعدة الذهبية عند توجيه النقد للآخرين هي أن تتجنب التعميم. على سبيل المثال، فمن الأفضل جداً أن تقول:

  "أنا لا أعتقد أن الألوان القاتمة تلائمك".

  عن أن تقول:

  "ليس لديك ذوق سليم في اختيار ملابسك".

  ومن الأفضل أن تقول:

  "لقد تجاوزت الميزانية المفترضة ثلاث مرات هذا العام".

  عن أن تقول:

  "إنك مدير ميئوس منه".

- **اعترف بالإيجابيات**. إذا كان حديثك يمكن أن يتضمن بعض التعليقات الإيجابية الحقيقية، فعليك القيام بذلك. على سبيل المثال:

  "إن شعرك يبدو جميلاً، ولكنني أفضل اللون الطبيعي".

  ومع ذلك، فعليك أن تحترس من إخفاء النقد الذي توجهه تحت ستار من المجاملات المهذبة.

  وكما هي الحال في معظم مواجهات الحسم الأخرى، من المفيد أن تتأكد من مشاعر الشخص الآخر أو موقفه.

  على سبيل المثال:

  "أنا أدرك أن ما سأقوله يمكن أن يكون مُحبطاً لك ولكنني أفضل...".

- **احتفظ بهدوئك**. إذا كان لديك ميول عدوانية في الحديث أو تخشى المواجهة المباشرة، يمكنك التدرب على بعض أساليب الاسترخاء قبل الدخول في الموقف. لا ترفع صوتك عن المستوى المعقول وتجنب الإيماءات التي توحي بالتهديد.

- **التزم بالموضوع الرئيسي**. لا تستسلم للإغراء بأن تخرج كل ما في جعبتك من شكاوى لأن هذا يمكن أن يغطي على النقطة الرئيسية، ولا تسمح لنفسك بالخروج إلى موضوعات جانبية. "والأسطوانة المشروخة" يمكن أن تعيدك إلى صلب الموضوع.

- **اجعل تركيزك على السلوك**. لا تهاجم الشخص الآخر من جميع جوانبه، فقط السلوك أو ناحية واحدة فقط في مظهره. ويمكنك أن تقول



على سبيل المثال:
"إنك دائماً تترك الحمام في حالة فوضى".
ولا تقل:
"إنك أكثر شخص مهمل عرفته في حياتي".

- **لا تستخدم العبارات المحفوظة والقوالب المعروفة**. مثل: "هكذا هي المرأة"، "إنك طفولية إلى أبعد الحدود"، "أيها الفاشي المسيطر"... إلخ.

وأخيراً، لا تصب باليأس، ولا تجعل الكلام السابق يثبط همتك. فإن قدرتك على توجيه النقد يمكنها بالتأكيد أن تتحسن بالممارسة.

لا تحاول أن تيسر الأمر على نفسك وتتجاوز التدريبات في الفصل ١٣.

> **أكبر كذبة في العالم هي كلمة: "إنهم يقولون".**
> **آنون**

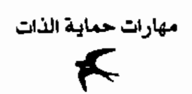
تلقي النقد

في التدريب على الحسم، نستخدم ثلاثة أساليب رئيسية تساعدنا على التعامل مع النقد الموجه إلينا من الآخرين. وقد قام بتقديم هذه الأساليب لأول مرة المؤلف "مانويل جيه. سميث" في كتابه When I say No, I feel Guilty.

وهذه الأساليب هي: الحسم السلبي والغموض وأخيراً الاستفسار السلبي.

وفي الفصول الدراسية التي أقدمها، رغم أنني أجد التدريب العملي المتكرر لهذه الأساليب مفيداً للغاية، إلا أنني أيضاً أجد أن المشاركين تصيبهم الحيرة في التمييز بين الأساليب الثلاثة، ويمكن أن يهدروا طاقة ثمينة في القلق من احتمال أنهم يفهمون الفرق بينها جيداً.

وحتى يمكن تعلم المهارة الجديدة، من المفيد أن يتم تدريس هذه الأساليب كل على حدة. ولكن تذكر أنها عند الممارسة من المحتمل أن تشترك في نموذج واحد متكامل من السلوك الحاسم، وكل ما يهم هو أن تفهم وتتقبل المبدأ الأساسي، وأن تستطيع التمييز بين النقد البناء وسلوك الازدراء.



الحسم السلبي

إذا كنت قد أكملت تمرينات النقد الذاتي بأمانة ودقة، فإن هذا الأسلوب يفترض أن يكون سهلاً نسبياً.

إن الحسم السلبي يعني أن تتفق بهدوء مع النقد المخلص لصفاتك السلبية. على سبيل المثال:

"إن هذا المكتب عبارة عن مقلب قمامة حقيقي... إنك عديم التنظيم على نحو ميئوس منه".

ويمكنك الرد هكذا:

"نعم إن هذا حقيقي فأنا لست منظماً إلى حد كبير".

وعندما أقوم بتقديم هذا الأسلوب، فإن الناس غالباً يقولون:

"... ولكنك بهذا تحطين من قدرك بالتأكيد كما تفتحين المجال أمام المزيد من النقد".

وطبقاً لخبرتي، فإنك إذا كنت حقاً سعيداً بأن تتقبل أن لديك عيوباً وأنك لن تصل إلى الكمال، فسوف تقل غالباً محاولات الازدراء من الأشخاص المحيطين بك. ومفتاح تعلم استخدام أسلوب الحسم السلبي، هو الثقة بالنفس يصاحبها اقتناع بأنك تمتلك القدرة على التغير وتحسين ذاتك إذا رغبت في ذلك. وربما يفيدك أن تذكر نفسك بتلك الحقيقة الساخرة وهي أنه إذا كان أحد عيوبك يضايق شخصاً ما، فربما يرجع ذلك إلى أنه لم يتعلم بعد أن يتقبل هذا العيب في شخصيته!

وأنا أغضب بشدة عندما أرى زوجي يحك ركبته أو مرفقه وأعرف أنني في الحقيقة غاضبة من نفسي؛ لأنني لم أتعلم بعد كيف أسيطر على عادتي الشخصية في الحك أحياناً.

> **إن التسامح المتبادل عن كل الخطايا هو الباب إلى الجنة.**
> **بيكون**

الغموض

> **إذا كنت تتعامل مع ثعلب، فاحذر من الخداع.**
> حكمة

وهي مهارة تساعدنا على التعامل مع النقد المراوغ. وهذا النوع من النقد هو في النهاية محاولة للازدراء، وهو يكون في صورة متخفية حتى يجعلك تنظر لنفسك نظرة سيئة أو تقوم بأشياء لا تود القيام بها. وهناك غالباً شيء من الحقيقة في كلام الشخص الذي يوجه النقد ولكنه ربما يتوسع فيه أو يبالغ. على سبيل المثال يقول:

"لقد تأخرت هذا الصباح ... إنك دائماً تتأخر ... إنك لا تهتم بأي إنسان آخر هنا ... إنك تتوقع أن نقوم بكل الأعمال السيئة بدلاً منك".

الحقيقة الوحيدة الموجودة في هذا الاتهام هي:

"أنت متأخر...".

ولكن رغم ذلك فإن هذا الهجوم الضاري ينجح في أن يترك عندك الشعور بالذنب الشديد لدرجة أنك توافق بخنوع أن تؤدي ساعات عمل إضافية غير مدفوعة الأجر.

وأسلوب الغموض هو أن تعترف بهدوء أنه ربما يكون هناك شيء من الحقيقة فيما قيل.

وأسلوب الغموض يمكن استخدامه منفرداً أو ربما تزيد فائدته إذا كان مصحوباً بجملة تعكس تقييمك للموقف.

وعلى سبيل المثال يمكنك أن ترد على العبارة السابقة قائلاً:

"نعم، إنني متأخر هذا الصباح. ربما لا أكون ملتزماً بمواعيد العمل كما يمكنني أن أكون".

ومثال آخر يمكن أن نصادفه:

"إنك تبدو في حالة مذرية هذا الصباح. إن هذه الملابس تبدو وكأنها لم تذهب إلى المغسلة أبداً. وشعرُك..."

وعندئذ يمكنك أن ترد كما يلي:

"ربما تكون على حق، فأنا لست في أحسن حالاتي هذا الصباح".



عن طريق استخدام أسلوب الغموض فإنك تهدف فقط إلى إيقاف النقد المراوغ وحماية تقديرك لذاتك. وأنت تحقق ذلك عندما ترفض أن تكافئ السلوك الذي يحاول أن يحط من قدرك. والشخص الذي يهاجمك يهمه أولاً أن يجرح شعورك وأن يسبب لك الضيق. وإذا لم يحصل على مبتغاه، فمن المستبعد أن يحاول مرة أخرى.

وعند استخدامك لأسلوب الغموض، عليك أن تتذكر دائماً أنه مهما يقول الشخص الآخر أو يعتقد، فإنك تمتلك الحق في أن تكون حكماً على سلوكك الخاص، ولديك الحق في أن تدافع عن هذا الحق!

الاستفسار السلبي

عدم مداواة الجراح القديمة يجلب جراحاً جديدة.
حكمة

ربما يكون هذا أصعب أسلوب يمكنك استخدامه، ولكنه مفيد جداً في تحسين التواصل وخاصة في العلاقات الشخصية.

الاستفسار السلبي يجعلك تتدخل بشكل فوري فعال عندما يتم توجيه النقد لسلوكك.

وقد استخدمت مثالاً لهذا الأسلوب في فصل سابق عن "محاولات الازدراء" وهو:

"سوف تجدين صعوبة في القيام بهذا الأمر، أليس كذلك؟ وهذا لأنك خجولة للغاية".

وكانت الإجابة التي تنم عن الحسم وتستخدم أسلوب الاستفسار السلبي هي:

"من أي ناحية تعتقد أنني خجولة؟".



وهذا النوع من الإجابة سوف يساعدك على أن تحدد بسرعة إذا كان الشخص الذي يوجه النقد مهتماً حقاً بخصوص هذا الخجل أم أنه فقط يحاول السخرية منك. وإذا كانت شخصيته سيئة، فسوف تكشفها إجابتك واضحة جلية، وربما يستمر في محاولة ازدرائك ويرفض أن يكون محدداً.

على سبيل المثال:

"يا إلهي، يا له من سؤال! إنك لا تريدين أن تعرفي حقاً... إنني لست طبيباً نفسانياً كما تعرفين...".

وبمجرد أن تكشف عن نوايا الشخص الناقد، تستطيع أن تتعامل مع المزيد من محاولات الازدراء عن طريق الغموض، والتأكيد على حقك في أن تكون حكماً على سلوكك الخاص.

ومع ذلك، إذا كان الناقد معنياً حقاً بمصلحتك، فربما يرد على إجابتك الحاسمة القوية كما يلي:

"... حسناً، لقد لاحظت أنك دائماً تنتظرين حتى يبدأ الآخرون الحوار ولا تنظرين في عيون الآخرين بشكل مباشر إطلاقاً".

وربما يضيف مجاملة مثل:

"... ولكنني رغم ذلك لاحظت أنك تحاولين التخلص من ذلك حقاً في الفترة الأخيرة".

وهذا النقد الأخير يعتبر من النوع البناء، ويمكن أن يصبح تعزيزاً مفيداً لك.

وعندما تمارس أسلوب الاستفسار السلبي لأول مرة، فمن الضروري أن تختار الأشخاص الذين تثق بهم وتحترم رأيهم.

وإذا بدأت في الترحيب بالنقد من الآخرين، فإنك تجازف بأن يحدث لك أحد أمرين، إما أن تواجه المزيد من محاولات الازدراء وإما تسمع بعض

> **لا يمكن للإنسان أن يختار أعداءه بعناية.**
> **حكمة**



عبارات الدعم السطحية. وكلتا التجربتين لن تدعما تقديرك لذاتك، ومن الأفضل تجنبهما. وعندما تنمو لديك الثقة، فإن الدعم من معارفك يمكن أن يكون مفيداً جداً في المواقف التي تواجه فيها صعوبة في أن تكون حاسماً.

على سبيل المثال، أعرف شخصاً قام مؤخراً ببعض التدريب على الحسم، وهو يحاول جاهداً الحصول على وظيفة بعد عدة سنوات من البطالة. وكان مقتنعاً، وربما كان محقاً تماماً في ذلك، أن أداءه في المقابلة الشخصية الأخيرة هو الذي حرمه من الحصول على الوظيفة، والتي كانت في حدود قدراته. وكانت لديه الشجاعة لكي يستخدم أسلوب الاستفسار السلبي مع الأشخاص الذين أجروا معه المقابلة الشخصية، وقد اكتسب بعض الخبرات المفيدة والتي لم تكن كلها سلبية. فقد كان من الواضح أن الشركة أعجبت بقدرته على الحسم ووضعته على قائمة الانتظار.

والتدريبات الموجودة في الفصل ١٣ تم تصميمها لكي تمنحك الفرصة لممارسة النقد. وإذا واجهت صعوبة في أداء هذه التمرينات، فجرب القيام بها مرة أخرى ولكن بشكل مختلف. يمكنك أن تبالغ في الأداء كممثل غير البارع، فهذا يجعل السيناريو يبتعد قليلاً عن الأسلوب الواقعي في الحياة ويدخل نوعاً من المرح. وسوف يظل التمرين مفيداً رغم ذلك، وهذا بالتأكيد أفضل من تجنب القيام به تماماً.

وغالباً ما يفيدك أن تختتم الجلسات المخصصة للنقد بتكوين خبرات إيجابية حقيقية. ويمكنك أن تواجه جو الكآبة واليأس بقليل من المجاملات المشتركة أو حتى بالتباهي والافتخار!

الفصل ٧

الاستعداد

> **إن المعرفة بدون الممارسة لا تصنع سوى نصف الفنان.**
> **حكمة**

بالنسبة للعين غير المدربة، يبدو الأشخاص القادرون على الحسم وكأنهم يواجهون مشكلاتهم بشكل عفوي مباشر. ورغم أن هذا السلوك يبدو طبيعياً جداً ومرتجلاً، فإنه غالباً يكون نتيجة إعداد وتدريب شامل للغاية.

وقبل أن ينجرف في موقف خادع، يفكر الشخص القادر على الحسم بشكلٍ موضوعي في جميع نواحي المشكلة حتى يصبح مدركاً لمشاعر جميع الأطراف المعنية. وربما يكون حتى قد فكر في خطة عمل وتدرب عليها بشيء من التفصيل.

وهناك وسيلتان رئيسيتان نستخدمهما في التدريب على الحسم لمساعدتنا على الإعداد تتضمنان بعض الصعوبة المحتملة وهما:

- **كتابة نص أو سيناريو.** مثل كتابة "كلمة افتتاحية" أو خطاب.
- **التمثيل والمحاكاة.** مثل تمثيل مواقف تحتوي على مشكلات والتدريب على السلوك المناسب الذي يدل على الحسم.



وأفضل استخدام لهذين الأسلوبين يكون مع مواقف الحياة الواقعية. ومن أجل التدريب عليهما، يمكنك أن تأخذ تجربة غير مُرضية من الماضي، أو مشكلة حالية، أو موقفاً تتوقع حدوثه.

واختيارك لأسلوب كتابة السيناريو أو أسلوب المحاكاة يعتمد على عدة عوامل مثل:

- **الموقف**. فبعض المشاكل يكون التعامل الأمثل معها بالشكل المكتوب. وتذكر أن خطاباً ينم عن الحسم ربما يكون نقطة انطلاق جيدة وخاصة بالنسبة لشخص يخشى المواجهة المباشرة.
- **حجم المجموعة**. فمن أجل تنفيذ أسلوب المحاكاة بشكل فعال، نحتاج كل الشخصيات الرئيسية الموجودة في السيناريو بالإضافة لبعض المراقبين. فكتابة السيناريو شيء يمكنك القيام به وحدك رغم أن مناقشة المشكلة مع الآخرين تفيدك بالتأكيد.
- **التفضيل الشخصي**. فبعض الناس يفكرون بشكل أفضل أثناء الكتابة بينما يجد الآخرون أن السلوك العملي والحركة أفضل بالنسبة لهم.
- **الوقت المتاح**. فالمحاكاة والتمثيل يمكن أن تكون تجربة ممتدة، بينما ممارسة الكتابة يمكن أن تكون أسرع كثيراً.
- **التواصل بدون كلام**؛ وأهميته النسبية. فبعض الناس لا يواجهون صعوبة كبيرة في الوصول للكلمات الحاسمة المناسبة ولكنهم لا يستطيعون إيجاد ما يلائمها من نبرة صوت أو اتصال بصري حاسم ومناسب. والمحاكاة يمكن أن تكون اختياراً واضحاً لمثل هذه المشكلة.

وكل من كتابة السيناريو أو التمثيل والمحاكاة له أثر فعال رغم أنني أشعر أن المحاكاة في نطاق مجموعة الحسم تترك انطباعاً أفضل وغالباً ما تكون لها ميزة إضافية وهي روح المرح أيضاً. وفي مجموعاتي، عادة ما أستخدم حالياً تدريبات كتابة السيناريو كنوع من الإحماء من أجل جلسات التمثيل والمحاكاة.



كتابة السيناريوهات

قامت المستشارة النفسية الأمريكية "شارون باور" والتي شاركت في تأليف ذلك الكتاب بإدخال فكرة "كتابة السيناريوهات" في جلسات التدريب على الحسم التي تقوم بها وذلك في فترة السبعينيات. وقد استخدمت تجربتها الأولى في احتراف التمثيل المسرحي لكي تطور أسلوباً جديداً تساعد به الناس على إعداد أنفسهم من أجل الصراعات الشخصية. وفي برامج التدريب الخاصة بي، استخدمت الكثير من أفكارها، كما أنني توصلت إلى صيغة جديدة مؤخراً لنموذج آخر في كتابة السيناريو والتي تبدو فعالة للغاية.

والفكرة الأساسية لكتابة النصوص هي أنك تأخذ موقفاً يسبب مشكلة، وتنظر إليه كما تنظر إلى مشهد في مسرحية. وهذا يتضمن الزمان والمكان والشخصيات، مع الأخذ في الاعتبار مشاعرهم ودوافعهم وسلوكهم. وبعد أن تفعل ذلك يمكنك إعادة كتابة السيناريو بحيث تصبح أنت الشخصية الرئيسية ولديك كلمة الافتتاح القوية. وهذا سوف يتيح لك فرصة أكبر لتفعيل الخطوات مع أمل كبير في الوصول إلى نهاية أكثر عدلاً وأكثر ملاءمة لكل الشخصيات المشاركة. و"المسرحية" الجديدة ربما لا تشكل عملاً أدبياً جيداً بالنسبة للمشاهدين ولكن الأمل كبير في أنها سوف تحسّن العلاقات بين جميع الشخصيات التي تساهم فيها.

وهناك عدة طرق لإعداد السيناريو الجديد. حيث يمكنك كتابته كاملاً أو تقوم بإعداد العناصر الرئيسية وتترك المجال مفتوحاً للارتجال طبقاً للموقف.

وهناك أربعة مكونات رئيسية يجب أن تفكر فيها عندما تقوم بإعداد السيناريو الخاص بك. والجملة التالية يفترض أن تساعدك على تذكر هذه العناصر الأربعة.

> **إن أفضل الكلمات المرتجلة هي تلك التي تم إعدادها جيداً من قبل.**
>
> **روث جوردون**

أنا	أيضاً	أحتاج	الثقة
ي	ل	ح	ل
ض	م	ت	ن
ا	ش	ي	ت
ح	ا	ا	ا
	ع	ج	ئ
	ر	ا	ج
		ت	ا
			ل
			م
			ت
			ر
			ت
			ب
			ة

الإيضاح

- أوضح الموقف كما تراه أنت.
- كن موضوعياً بقدر الإمكان.
- التزم بالموضوع الرئيسي؛ ولا تنجرف وراء الموضوعات الأخرى والخبرات السابقة.
- كن موجزاً؛ لكي تتجنب أن يتوقف الشخص الآخر عن الاستماع إليك أو يتعارض معك في الآراء.
- تجنب التنظير (إطلاق النظريات)، والتزم بوصف ما حدث أو ما يحدث وليس لماذا تعتقد أنه يحدث.

المشاعر

اعترف بمشاعرك الخاصة مع الإقرار بأنك مسئول عنها، ولا تتهم الشخص الآخر بأنه يجعلك تحس بشعور معين. على سبيل المثال يمكنك أن تقول:

"أنا غاضب".



وليس:

"أنت تجعلني غاضباً".

وعليك التأكيد على تفهمك لمشاعر الشخص الآخر وموقفه، وحاول أن تضع نفسك مكانه مثل:

"إنني أرى وأفهم أنك تشعر بالغضب والتوتر".

أو

"إنني أعرف أنك تمر بموقف صعب".

وهذا يوضح للشخص الآخر أنك تفكر فيه كما تفكر في نفسك. وإذا أكدت بشكل صحيح على تفهمك له، فإن هذا سوف يوضح أهمية وضرورة أن يقوم هذا الشخص بإقناعك بمشاعره. وهذا الأسلوب مفيد جداً عندما تتعامل مع شخص غاضب. فبمجرد أن تصله الرسالة بأنك تلاحظ مشاعره، فسوف يقل الاحتياج للسلوك الغاضب ويتوفر مناخ أفضل للمناقشة العقلانية.

> **عندما يغضب الإنسان، فإنه يفقد عقله.**
> **حكمة**

الاحتياجات

والخطوة التالية التي يجب عليك القيام بها هي أن ترسم خطوطاً عريضة واضحة لما ترغب أن ينتهي إليه الموقف. يجب أن تقول ما تحتاج لحدوثه وذلك حتى يمكن الوصول إلى حل لهذا الموقف.

- **كن انتقائياً**. حدد عدداً قليلاً من المطالب بقدر الإمكان في كل مرة. وحاول أن تبدأ بمطلب واحد فقط.
- **كن واقعياً**. واحرص على أن يكون الشخص الآخر لديه القدرة على أن يعطيك ما تريد، فمثلاً، لا تطالب بتغير شامل في الشخصية أو تغير ثوري إلا إذا كنت تعتقد أن هذا يمكن أن يحدث عملياً.
- **كن مستعداً للوصول إلى حل وسط**؛ أو التفاوض إلا إذا كنت في موقف تتعرض فيه حقوقك الإنسانية الأساسية للإساءة بشكل واضح تماماً.



وعليك الترحيب بالنقد البناء لسلوكك والإشارة إلى أنك ربما تكون مستعداً للتغيير.

النتائج المترتبة

وأخيراً يجب أن يكون لديك تصور واضح لما سوف يحدث إذا قام الشخص الآخر بتنفيذ ما تريد.

- **حاول أن تتصور الفوائد التي ستحصل عليها.** والتي ربما تكون أشياء بسيطة جداً مثل أنك سوف تشعر بالامتنان وبقدر أكبر من السعادة وأقل توتراً، أو أنك سوف تستمر في التسوق من هذا المتجر أو أنك سوف تعمل في وظيفتك بجهد أكبر.

أو إذا لم يقم الشخص الآخر بتنفيذ مطلبك.

- **حاول أن تتصور العقوبات.** فمثلاً سوف تتدهور علاقتك أو ستمتنع عن ممارسة بعض عاداتك أو تغير وظيفتك.

وتذكر أنها دائماً فكرة جيدة أن تجرب تصور الفوائد أولاً قبل العقوبات، ولكنني أنصح الناس أن يفكروا في النتائج السلبية قبل أن يكتبوا سيناريو الحوار مع الآخرين، وعندئذ يستطيعون أن يحددوا بشكل واقعي القدرات المتاحة لهم في مثل هذا الموقف حتى إذا كان هناك احتمال ألا يستخدموا هذه القدرات إطلاقاً.

والتهديدات الجوفاء تتعدى آثارها السلبية مجرد أنها عديمة النفع، والعقوبة يجب أن تتناسب دائماً مع الجريمة. إن التفكير في الموقف من كافة جوانبه قبل الدخول فيه يحمينا من المبالغة في رد الفعل أو التهديد بما يستحيل علينا تنفيذه.

- **تذكر:** من أهم أسرار السيناريو الجيد أن يكون قصيراً وموجزاً.

وفيما يلي بعض العينات من سيناريوهات الحوار.

> **لا يقاس الكلام بالعدد بل بوزن كل كلمة فيه.**
> **حكمة**



عينات من السيناريوهات

المثال الأول

كان صوت الموسيقى المرتفع المنبعث من شقة أحد الجيران يمنعني من النوم حتى الساعات الأولى من الصباح.

الإيضاح

"أود أن أتحدث معك بشأن مشكلة ما. فخلال الأسبوع الماضي قضيت ليلتين مزعجتين لأن الموسيقى المنبعثة من شقتك كانت تبقيني مستيقظاً حتى الساعة الثانية صباحاً".

المشاعر

"لقد بدأت أشعر بالتعب والتوتر رغم أنني أقدر أهمية الاستماع للموسيقى بالنسبة لك...".

الاحتياجات

"ليتك تخفض من صوت الموسيقى بعد منتصف الليل...".

النتائج المترتبة

"... سوف أكون شاكراً لك إلى أبعد حد".

المثال الثاني

أعمل كمدرسة ومرشدة تمريض وأجد صعوبة في مواجهة أحد الطلاب بفشله في استكمال التقييم الكتابي.

الإيضاح

"والآن إذن أنا أريد أن أتحدث معك بشأن التقييم الخاص بك. لقد أوشكت على إنهاء تدريبك ولم تقدم أي أوراق للتقييم حتى الآن".

المشاعر

"أعرف أنك واجهت بعض المشكلات، ولكن يقلقني ألا يتوفر لديك الوقت لتقديمها قبل الاختبارات النهائية".

الاحتياجات

"أود منك أن تحاول تقديم إحداها خلال الشهر القادم".

النتائج المترتبة

"عن طريق القيام بذلك، سوف يتاح لك وقت أكبر للدراسة والمذاكرة قبل الامتحان النهائي".



> **إن قدراً كبيراً من الشجاعة التي تظهر في موقف ما يرجع إلى مروورك بهذا الموقف من قبل.**
>
> **إيمرسون**

المحاكاة التمثيلية

إن أول شيء يجب أن تتذكره عندما تفكر في المحاكاة التمثيلية هو أن العلاقة ضعيفة جداً بينها وبين الأعمال الفنية الدرامية والتمثيل! فكثير من الناس يقولون: "إنني لا أستطيع القيام بذلك إطلاقاً. فأنا لم أجد التمثيل أبداً".

وتذكر أنك لا يجب أن تكون ممثلاً جيداً لكي تقوم بالمحاكاة التمثيلية! إنك لا تستعد من أجل أداء دور مسرحي ولكنك تتدرب من أجل القيام بسلوك معين في مواقف الحياة الواقعية! ومن واقع خبرتي، فإن المحاكاة هي أكثر الأساليب فعاليةً في اكتساب مهارات الحسم، ولذلك أرجو أن تجرب فعلياً مواجهة أحد المواقف مستعيناً بهذا الأسلوب كنوع من الاختبار وترى نتائجه.

المحاكاة التمثيلية لا يمكن الخلط بينها وبين "الدراما النفسية" والتي تعتبر من أقوى أشكال العلاج النفسي والتي تهدف إلى حل صراعات اللاوعي داخل نطاق الشخصية. ورغم أن الدراما النفسية هي الأخرى تتكون من "تمثيل تعبيري" عن المواقف التي تشتمل على مشكلات، وتتم تحت إشراف خبراء في العلاج النفسي وتميل إلى استكشاف المشاعر أكثر من السلوكيات، فالأحداث والعلاقات المهمة والتي نتجت عنها جراح نفسية، غالباً ما نعيد معايشتها لكي يتحقق تفريغ الشحنات العاطفية وتكوين بصيرة داخلية جديدة.

ولأنني كنت قد حصلت على بعض التدريب والخبرة في "الدراما النفسية"، فقد أعدت صياغة حفنة من أساليبها بحيث تصبح صالحة للاستخدام في أسلوب المحاكاة الخاص بالتدريب على الحسم، ولكننا يجب أن نكون مدركين دائماً للفرق بين هذين الأسلوبين في العلاج النفسي. وقد قمت بتطوير النموذج التالي والذي يمكن أن تستخدمه مجموعات المساعدة الذاتية. وفيه تستخدم كلمة بطل الرواية لكي تصف الشخص الذي يقدم ويعرض المشكلة، كما تستخدم كلمة معاون لكي تصف المشاركين الآخرين في المشهد.



الخطوات التسعة للمحاكاة التمثيلية

١) *المناقشة التمهيدية*

الهدف الرئيسي هنا هو اختيار "مشهد" للمحاكاة التمثيلية. ويجب أن تبذل جهداً في البداية لاختيار المشهد الذي يثير اهتمام الغالبية العظمى من المجموعة وألا تتسرع في اختيار أول مشهد يتطوع أحدهم للقيام به.

واحرص على أن يكون هناك موجز لمشكلاتك الشخصية في متناول يدك واستخدمه لكي تنعش ذاكرتك. فمن المدهش السرعة التي ننسى بها مشكلاتنا عند بداية جلسة المحاكاة التمثيلية!

ويمكن استبدال ذلك بتقسيم المجموعة إلى مجموعات أصغر ومناقشة نواحٍ معينة من المشكلة مثل:

- صعوبة قول كلمة: "لا".
- الشكوى.
- طلب المال.
- مواجهة الوالدين، إلخ.

وبعد نحو عشر دقائق يحتمل ظهور عدد من "المشاهد" الملائمة للتمثيل.

تذكر: أن تكون واقعياً في اختيارك.

لا تبدأ بمشكلة معقدة في مجال العلاقات أو موقف لا يكون الحسم فيه مناسباً.

وبعد الانتهاء من اختيار بطل الرواية، سوف تحتاج لشخص يقوم بإخراج المشهد التمثيلي، وهذا المخرج يمكن أن يكون قائد المجموعة المعتاد أو أي شخص آخر يشعر بقدرته على تقديم يد العون في هذه المشكلة بالذات. ويجب أن تضع في الاعتبار أن المحاكاة ما هي إلا تمرين للمساعدة الذاتية للمجموعة بالكامل ولا يجب أن نتوقع أن يمتلك المخرج حل المشكلة. إنه فقط يوجه المحاكاة التمثيلية في مراحلها المختلفة.

٢) *إعداد المكان لتمثيل المشهد*

على المخرج أن يفسح المجال لبطل الرواية لكي يختار الجزء من الغرفة الذي يود إعداده لتمثيل المشهد. وكلما زادت المسئولية التي يعطيها المخرج لبطل



الرواية لإعداد المحاكاة، أصبحت أكثر واقعية وفعالية.

ثم عليه بعد ذلك أن يرسم حدوداً لهذا الجزء من الغرفة ويرتب الأثاث المناسب. ويمكن إتمام هذه الصورة الخيالية للموقف عن طريق الاستعانة بقليل من الأشياء في منطقة التمثيل، مثل الفناجين والأطباق والصحف والكتب وأيضاً وشاح أو معطف. ولكن تذكر أن المطلوب هو أن يبدو المشهد شبه واقعي فقط. ثم يطلب المخرج من بطل الرواية أن يتجول في أنحاء "الغرفة" ويقدم في أثناء ذلك وصفاً لأي سمات خاصة مثل النوافذ والمدفأة والأبواب وجهاز التليفزيون، إلخ.

عندئذ يصبح بطل الرواية مستعداً لاختيار "فريق التمثيل" أو المعاونين. وعلى المخرج أن يشجع كافة الموجودين بشدة لكي "يقوموا بالمحاولة" إذا طلب منهم المشاركة وأن يُذكرهم أننا يمكن أن نتعلم الكثير ونحن نلعب أدوار المعاونين سواء كنا نشعر أن الشخص يختلف عنا أو يشبهنا تماماً. وإذا كنت أنت المخرج، فاحذر أن تساعد بطل الرواية على القيام باختياراته. فقد تعلمت أن أبطال هذه الروايات تكون لديهم مهارة خارقة في اختيار المعاونين المناسبين "لمسرحيتهم".

وفور أن يتم اختيارهم، يحتاج المعاونون لبعض الإرشاد والتوجيه عن كيفية قيامهم بأدوارهم. وقد وجدت أن الأسلوب المسمى "بالتقمص المؤقت" في الدراما النفسية مفيدٌ للغاية. وهو يعني ببساطة أن تضع نفسك في مكان الشخص الآخر لمدة دقيقة وتصفه وتصف مفهومه ونظرته "للمشهد" ولكن بصيغة المتكلم.

على سبيل المثال، يتقمص كيفين شخصية والده فيقول:

"أنا بيل والد كيفين. وأنا أبلغ من العمر اثنين وستين عاماً. قوي البنية، وأنا مرحٌ للغاية ولا أحب أن أجرح مشاعر أي إنسان. وأنا أعتقد أنه يمكن تحمل أي مشكلة إذا كان لديك روح المرح. وأنا أعتقد أن كيفين جاد زيادة عن اللازم، وينزعج لأتفه الأسباب. وأنا أعمل أمين مخزن؛ وهي ليست وظيفة سيئة رغم أنني أفضل البقاء في المنزل. وأنا أقضي معظم وقت فراغي في مشاهدة مباريات كرة القدم في التليفزيون. وزوجتي هي الرئيس في هذا المنزل".

ويمكنه بعد ذلك أن يضيف بعض الكلمات والتعبيرات التي اعتاد والده أن يستخدمها مثل:

"أبشر يا ولدي، فربما لا يحدث ما تخشاه على الإطلاق".
"اسأل والدتك".
"إنني لا أبالي بذلك".
"افعل ما تشاء".



وفي أي لحظة يمكن للممثلين المساعدين أن يطلبوا المعلومات أو النصائح التي تمكنهم من أداء أدوارهم، كما يمكن لباقي أفرد المجموعة أن يقوموا بتوجيه الأسئلة إذا شعروا بالحيرة من أي ناحية.

٣) الإحماء

من المفيد دائماً القيام ببعض الإحماء قبل المشاهد الصعبة, وقضاء بضع دقائق في استرجاع أحد الشاهد التي تم تمثيلها منذ أسبوع أو يوم أو ساعةٍ سوف يساعد الجميع على الاسترخاء والدخول في جو المشهد الجديد. وهذا أيضاً يعطي المخرج الفرصة كي يتأكد أن بطل الرواية يشعر بواقعية المحاكاة التمثيلية.

٤) الحركة

ثم يتم ارتجال مشهد المشكلة بواسطة بطل الرواية والمعاونين. وإذا افترضنا أن كل الأفراد المشاركين قد أجروا عملية الإحماء جيداً واستوعبوا ملخص الموقف، فإن هذه المرحلة سوف تمر بسهولة مدهشة. فالمجموعة لا تحتاج سوى رؤية ما يكفي لكي تتكون لديهم فكرة عامة عن المشكلة وكيف يتناولها بطل الرواية. وأحيانا تكون إعادة معايشة التجربة بالكامل مؤلمة ومحرجة ويمكن أن تزعج البطل إلى درجة ألا يستطيع التركيز في المرحلة المهمة التالية في المحاكاة التمثيلية.

٥) التعليقات المفيدة الأولى

والآن يطلب المخرج من باقي المجموعة أن يقدموا التعليقات والآراء للبطل. وفيما يلي بعض الأسئلة التي يمكن أن يوجهها إليهم.

- هل كان حاسماً؟
- كيف ظهرت ميول الجرأة والإيجابية لديه؟
- هل لاحظتم أي كلمات أو إيماءات رئيسية متكررة؟
- كيف كانت تبدو نبرة الصوت لديه؟
- كيف كانت استجابة المثلين المساعدين لكلمات البطل وتحركاته؟
- هل يستطيع أي شخص أن يقترح وسائل بديلة لتناول هذه المشكلة؟

وتذكر دائماً أن يكون التركيز على السلوك وأن المخرج يجب أن يتحكم في أي تدخل أو مقاطعة من شأنها التشويش وكذلك يسيطر على محاولات تحليل الشخصية.



والاقتراحات يجب أن تكون محددة بقدر الإمكان مثل:

"انظر إلى الشخص الآخر في عينيه مباشرة".
"لا تعبث بأصابعك بعصبية".
"حاول أن تخاطبه باسمه".
"عندما يبدأ في سرد ما حدث الأسبوع الماضي، عليك تذكيره أن هذا ليس له صلة بالموضوع".

٦) *المثل القدوة*

يستخدم مصطلح المثل القدوة في علم النفس الاجتماعي وفي نظرية التعلم. وفيما يخصنا، فإنه يعني ببساطة أن يقوم أحد الأشخاص بتمثيل دور البطل حتى تتاح له الفرصة لكي يبتعد قليلاً وينظر إلى المشهد بشكل موضوعي. وبعد المناقشة السابقة، نأمل أن يكون أداء النموذج أكثر حسماً، ولكن طبقاً لخبرتي لا يبدو أن لهذا الأمر أهمية كبرى. وأكبر فائدة تتحقق من هذه الجزئية تتمثل في رؤية المحاكاة التمثيلية من الخارج. ومن المهم أن نتذكر أن النموذج لا يحاول أن يخبر البطل بكيفية قيامه بالدور ولكنه فقط يؤدي المشهد بالطريقة التي يجب أن يتصرف بها. وعندما تظهر أمام البطل طريقة بديلة للتعامل مع المشكلة، فإن هذا يساعده على إدراك شيء مهم وهو أن لديه حق الاختيار والتصرف بشكل مختلف.

٧) *التعليقات المفيدة الثانية*

وهنا تتاح الفرصة أمام الجميع لكي يناقشوا سلوك المثل القدوة، ويمكن جداً أن تظهر أفكار وأساليب جديدة للتعامل مع المشكلة. وربما يكون المثل القدوة قد مر بمصاعب تشبه ما مر به بطل الرواية، وربما يريد أن يشاركه فيها، كما يلي:

"إنني حقاً مشفق عليك لأنك اضطررت لتحمل كل ذلك, لقد كان بالفعل يحاول أن يجعلني أشعر بالضآلة طوال الوقت. لقد كان كفاحاً مريراً!

وهذا النوع من التعليقات المفيدة يمكن أن يفيد في إعادة الثقة إلى البطل، كما يمكن أن تنخفض درجة الذنب الذي يشعر به لعدم مواجهته للموقف جيداً وهكذا يحرر بعض الطاقة الثمينة. ويمكن أن يستخدم هذه الطاقة لمواجهة التحديات الأخرى. وأحياناً يندهش بطل الرواية لأن المثل البديل وجد الموقف صعباً لأن خوفه وقلقه لم يكونا ظاهرين لباقي المشاهدين. وهكذا يتمكن بطل



الرواية من فهم نقطة مهمة وهي أنه من الممكن أن يتصرف الإنسان بطريقة تنم عن الحسم بينما يكون في الواقع في حالة هلع شديد.

> **إن الشجاعة تقاوم الخوف والمقصود السيطرة على الخوف وليس اختفاءه تماماً.**
>
> **مارك توين**

٨) إعادة الفحص

وبعد أن يتسلح بطل الرواية بالدعم والنصائح من المشاركين في المجموعة، فإنه يُعيد تجربة أداء نفس المشهد تماماً.

٩) التعليقات النهائية

يجب أن يكون المديح والتشجيع المهمة الرئيسية في هذه المرحلة النهائية. فقد يكون البطل متوتراً وقلقاً بحيث لم يلاحظ مدى النجاح الذي حققه. ومرة أخرى نقول: إنه من المفيد جداً أن نقدم له التعليقات والآراء بشكل محدد وتفصيلي مثل:

"لقد كنت تحدثه وأنت تنظر في عينيه مباشرة".
"لقد دخلت في صلب الموضوع ولم تراوغ".
"كان يبدو عليك الهدوء والسيطرة على الموقف".
"لم أكن أشعر بخوف كبير من ناحيتك".
"لقد زاد احترامي لك".

والتغيرات ربما تبدو بسيطة للغاية في عيني البطل بالنسبة للمشكلة بصفة عامة. ويمكنه أن يستفيد في بعض الأحيان إذا تم تذكيره بأن أفضل أسلوب للتغيير هو الذي يتم عن طريق خطوات محدودة. إن القيام بالمحاكاة التمثيلية مرة واحدة لا يفترض أن يخلصه من عادة سيئة عاشت معه طوال حياته ولكنها بالتأكيد بداية جيدة!

وتذكر أنه:

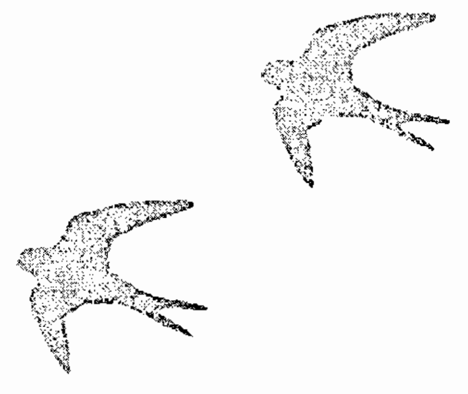
> **لكي تشعر بالشجاعة، عليك أن تتصرف وكأنك شجاع... وغالباً سوف تحل نوبة الشجاعة محل نوبة الخوف.**
>
> **وليم جيمس**

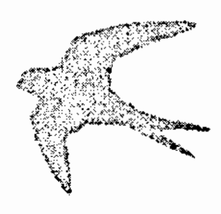


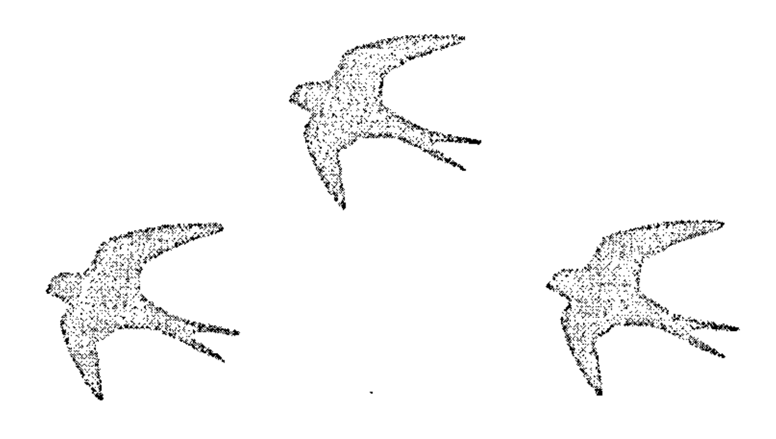
الجزء الثاني

التدريب العملي

برنامج تدريبي على الحسم
لجماعات المساعدة الذاتية والأفراد







الفصل ٨

تدريب عملي على الفصل ١

ما الحسم؟

جماعات المساعدة الذاتية

فكرة بارعة

اكتب الكلمة التالية في وسط ورقة كبيرة أو سبورة بخط واضح كبير



اطلب من المجموعة أن ينظروا إلى الكلمة ويقولوا أي كلمات تخطر على بالهم. وعندئذ يتم إضافة هذه الكلمات على نفس الورقة أو السبورة.

والقاعدة هي أن تكتب كلمة واحدة فقط في كل مرة. ولا تكبت أحداً ! فحتى أتفه الكلمات يجب أن تكتب. استمر في أداء التمرين حتى تستنفد جميع الأفكار لدى المجموعة.



ويستطيع القائد بعد ذلك أن يبدأ مناقشة حول نتائج التمرين. وغالباً ما يفيد استخدام قلمين من النوع ذي السن العريض وبلونين مختلفين لوضع خطوط تحت الكلمات تميز الإيجابية منها عن السلبية. وأثناء عملية اختيار الكلمات التي يمكن تصنيفها تحت عنوان إيجابية أو سلبية، تنشأ عادة مناقشة محفزة ويبدأ الأشخاص في إدراك آراء بعضهم البعض وكذلك الأشياء التي يكرهونها.

تعريفات

اطلب من المجموعة أن تنقسم إلى مجموعات صغيرة يتكون كلٌ منها من ثلاثة أو أربعة أفراد، واطلب من كل مجموعة أن تبتكر تعريفاً للحسم. وهذا التمرين طبقاً لخبرتي عادةً ما ينتج عنه تعريفات ممتازة. وإذا حدث ذلك، يمكن كتابة هذه التعريفات على لوحات كبيرة وتعليقها على الجدار طوال الفترة الباقية من الجلسات. وإذا لم تظهر تعريفات مناسبة، فاصنع لوحة واكتب عليها التعريف الموجود في بداية الفصل الأول.

الأفراد

ويمكنك أيضاً أن تأتي بفكرة بارعة مفاجئة وتضع قائمة بالنواحي الإيجابية والسلبية للحسم. واصنع لوحة لهذا التعريف وعلقها على الجدار.

الوسائل البصرية المعينة

لوحات تشتمل على:

- الأقوال المأثورة والحكم والأمثال، إلخ.
- تعريف الحسم.
- "ما يفعله الأشخاص القادرون على الحسم...".
- "ما لا يفعله الأشخاص القادرون على الحسم...".

لماذا نكون غير حاسمين؟

جماعات المساعدة الذاتية

تأثيرات فترة الطفولة

اطلب من المجموعة أن تنقسم إلى مجموعات صغيرة ثنائية وتأخذ كلّ منها خمس دقائق للتحدث عن الخلفية الأسرية وأيام المدرسة. يمكنهم أن يسألوا بعضهم البعض أسئلة مثل:

- هل كان والداك قادرين على الحسم؟
- هل كان مسموحاً لك بالمواجهة للدفاع عن وجهة نظرك؟
- كيف كانت أحوال إخوتك وأخواتك؟
- هل كان مدرسوك من محبي السلطة والسيطرة؟
- هل كنت مستضعفاً في المدرسة؟
- هل تركت أي من هذه التجارب والعلاقات أي أثر على عدم قدرتك على أن تكون حاسماً في الوقت الحاضر؟

وفي هذه المرحلة يمكن استكمال المناقشة مع المجموعة بالكامل.

الكلمات والجمل الرئيسية

خذ لوحة كبيرة من الورق وبعض الأقلام ذات الخط العريض، واطلب من أعضاء المجموعة أن يقدحوا زناد فكرهم ويتذكروا أي كلمات أو جمل من حياتهم في الماضي أو الحاضر والتي يتردد صداها سواء في حالة الوعي أو اللاوعي في عقولهم كلما شعروا بعدم قدرتهم على تأكيد الذات، مثل:

- "التزم الصمت".
- "من المفروض أن نرى الأطفال وليس أن نسمعهم".
- "إن هذا العمل للرجال فقط".

- "لا تكن جباناً".
- "إن الله يحب الإنسان المطيع".
- "إنه طفل خجول".

وعليك أن تذكر نفسك أن هذه العبارات مجرد إيحاءات قديمة ورغم أنها يمكن أن تكون قوية للغاية، إلا أنه يمكن استبدالها أيضاً. وإذا كان لديك وقت كافٍ، يمكن أن تقوم المجموعة بمناقشة كل جملة على حدة وتقرر ما إذا كنت تريد أن تستمر في الاحتفاظ بهذه الرسائل أو الإيحاءات في رأسك أم لا.

ويمكن لأفراد المجموعة بعدئذ أن يقوموا بإعداد قائمة تلقي قبول الأغلبية يتم تعليقها على الجدار في لوحة كبيرة.

الأفراد

يمكنك أيضاً أن تستفيد من التمرينات السابقة إذا قمت بأدائها بشكل فردي. ويمكنك أن تتحدث إلى إخوانك أو أخواتك أو زملاء الدراسة القدامى وتسألهم عن انطباعهم أيضاً. أعط نفسك مهلة نحو أسبوع لكي تفكر في الموضوع وتدون الملاحظات كلما ظهرت الأفكار. ثم قم بتعليق قائمة الكلمات الجديدة التي تعبر عن "الحسم" في مكان ظاهر بالمنزل.

لماذا نهتم بأن نصبح حاسمين؟

مجموعات المساعدة الذاتية

هيا بنا نتظاهر

على كل فرد أن يفكر في عدد من الأشخاص القادرين على الحسم الذين يعرفهم، ثم يختار واحداً من هؤلاء الأشخاص ويفكر فيه لمدة تتراوح بين دقيقة وخمس دقائق، مركزاً على أسلوب حياته وإنجازاته، إلخ.

ثم يقوم أفراد المجموعة بالسير في الغرفة ويتظاهر كل منهم بأنه الشخص الذي اختاره كمثال على تأكيد الذات. وعندما يشير القائد، يجب أن يتوقفوا ويقدم كل منهم نفسه إلى شريك في المجموعة ويحدثه عن نفسه في شخصيته الجديدة لمدة دقيقة. ويمكن لشريكه عندئذ أن يقدمه لشخص آخر في المجموعة. ويمكن لهذا التمرين أن يستمر طالما تستمتع المجموعة بأدائه!

ويمكن أداء التمرين بشكل بديل حيث يمكنك أن تجد شريكاً أو أكثر وتتحدث إليهم عن الشخص المختار بالنسبة لك.

أنشطة تخيلية بصحبة مرشد

يطلب القائد من أفراد المجموعة أن يتمددوا أو يجلسوا بشكل مريح ويغلقوا أعينهم ويتنفسوا ببطء وعمق. ويطلب منهم أيضاً أن يتخيلوا (وهم مغمضو الأعين) أنهم راقدون في الفراش ثم يدخل الملاك الحارس وبرفق يلوح بعصاه السحرية.

ويخبرهم الملاك الحارس أن يطلبوا ما يخطر ببالهم ويتمنوه, ولابد أن يظلوا "راقدين في الفراش" لمدة خمس دقائق يخططون كيف سيستفيدون منها على مدى الأيام القليلة التالية.

ثم يخبرهم القائد أن يجد كل منهم شريكاً ويقوما بتكوين مجموعة صغيرة تشارك في تخيلاتهما.

وعند العودة إلى المجموعة الكبيرة يمكن أن يحكي كل فرد جزءاً مهماً من حلمه لتشاركه فيه المجموعة.

الأفراد

يمكنك أن تقضي أسبوعاً تحرص فيه على تخصيص وقت كافٍ لأحلام اليقظة! تخيل مدى اختلاف حياتك إذا كنت شخصاً حاسماً. اكتب قائمة بأهم ستة اختلافات وقم بتثبيتها في مكان بارز تراه بسهولة وبشكل متكرر.

الفصل ٩

تدريب عملي على الفصل ٢

مجموعات المساعدة الذاتية

التجول في المكان

يطلب القائد من المجموعة أن يفكر كل منهم في صمت في شخص سلبي تماماً يعرفه ثم يحاول أن يضع نفسه في مكانه ثم يمشي في أنحاء الغرفة متظاهراً بأنه ذلك الشخص بينما يفكر في إيماءاته وحركاته الجسدية. ثم يقول القائد: "اثبت مكانك" ثم يطلب من كل شخص أن ينظر حوله ويتحدث عما يلاحظه مثل: كيف يقف الناس وكيف تتشابك أيديهم وكيف يمشون، إلخ.

يتم تكرار التمرين مع شخص عدواني جريء وشخص آخر يتمتع بالحسم.

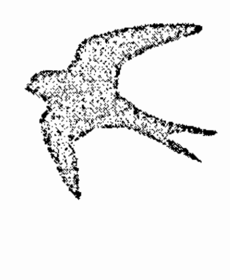
الجرأة والسلبية والقدرة على الحسم

قم بتكوين ثلاث مجموعات صغيرة تأخذ كلٌ منهم إحدى الكلمات الآتية وتضع قائمة ببعض الخصائص الكلامية أو غير الكلامية لهذه الكلمة.

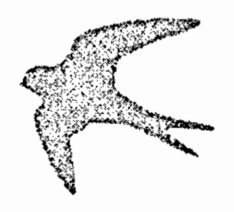
ويمكن مقارنة هذه القوائم وتعليقها كمرجع. وبشكل بديل، اصنع لوحة من صفحة ١٢ وعلقها أيضاً.

الأفراد

وأنت أيضاً يمكنك أن تجرب تمرين التجول في المكان ثم في الأسبوع التالي حاول أن تكون قوي الملاحظة بقدر الإمكان لسلوكيات الناس الكلامية وغير الكلامية. حاول أن تحصي عدد الكلمات والعبارات التي يمكن أن تضيفها إلى الجدول الموجود في صفحة ١٢.







الفصل ١٠

تدريب عملي على الفصل ٣

مجموعات المساعدة الذاتية

قم بتصوير نسخة لكل فرد في المجموعة من قائمة حقوق الإنسان الحاسم الموجودة في الفصل ٣ ثم عليك تقسيم المجموعة إلى مجموعات صغيرة من فردين يقوم كل منهما بقراءة القائمة لزميله. وأعتقد أنه من المفيد تحويل القائمة إلى بيان شخصي، وهكذا بدلاً من قراءة هذه الحقوق كما هي مكتوبة، يمكن أن يقول:

"من حقي أن أطالب بما أريد (مدركاً أن من حق الشخص الآخر أن يقول: لا)".

"من حقي أن يكون لي رأي خاص وكذلك مشاعر وعواطف خاصة، وأن أعبر عنها بالشكل المناسب".

وعلى الشخص المستمع أن يؤكد بشكل أو بآخر أن لك هذا الحق. ويمكنه أن يفعل ذلك بدون كلام مثل إيماءة أو ابتسامة تشجيع أو يمكن أن يرد على النحو التالي:

"نعم إن من حقك أن يكون لك رأي خاص ومشاعر وعواطف خاصة وأن تعبر عنها بالشكل المناسب". وعندئذ يمكن القول إنكما بالفعل تعطيان بعضكم البعض شيئاً من الدعم والتعزيز والذي يكون له أكبر الأثر والفائدة إذا كان هناك من يعاني صعوبة في تقبل أو امتلاك هذه الحقوق.

وبعد قراءة الحقوق وتصفحها، يمكنك قضاء بعض الوقت في طرح أي صعوبات تعانيها عليهم. وانظر إلى التأثير الذي يقع على حياتك وعلاقاتك إذا حدثت إساءة لهذه الحقوق، عندئذ يمكنك اختيار واحد من هذه الحقوق للعمل على تطويره طوال الأسبوع التالي.

وينتهي التمرين وقد أصبح كل فرد يمتلك هذا الحق بالتحديد الذي اختاره مع المجموعة.

وأنا عادة أقترح أن يقوم أفراد المجموعة بعمل لوحات كبيرة ويكتبون عليها هذه الحقوق ثم يعلقونها في مكان واضح في المنزل أو المكتب. ويمكنك أيضاً أن تكتبها في دفتر مواعيدك اليومية وفي كل يوم من أيام الأسبوع. فقد وجدت أنه من المفيد أن تكون هناك مذكرة في مكان واضح تسهل رؤيته بالنسبة لك وبالنسبة للأشخاص الذين يساندونك ويدعمون جهودك من أجل التغيير.

الأفراد

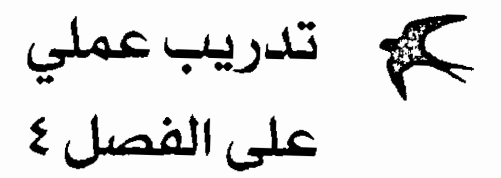
اقرأ قائمة الحقوق بصوت مرتفع تماماً كما اقترحنا بالنسبة لمجموعات المساعدة الذاتية. ثم ضع علامة على تلك التي تشعر أنك تجد صعوبة في تقبلها واكتب ملاحظات توضح كيف أن الإساءة إلى هذه الحقوق تمنعك من الحصول على ما تريد في حياتك. وإذا كنت تعمل بمفردك، فمن الضروري أن تضع ملاحظات للتذكرة في مكان واضح لعينيك. حدد هدفاً للأسبوع التالي فيما يتعلق بأحد هذه الحقوق واكتب مذكرة بشأنه في دفتر يومياتك. قم بإشراك صديق أو زميل في هذا الهدف واعرض أن تسانده في عدم الإساءة لحقوقه. ولم أقابل بعد أي أحد لا يعترف بالإساءة إلى واحد على الأقل من هذه الحقوق.

وأعط نفسك حقاً واحداً محدداً كل أسبوع لكي تفكر فيه. ولاحظ سلوكك وسلوك الآخرين تجاه هذا الحق. وحاول أن تتخيل مدى اختلاف حياتك وحياة الآخرين إذا كان هناك احترام كامل لهذه الحقوق.





الفصل ١١



تدريب عملي على الفصل ٤

توجيه المجاملات

مجموعات المساعدة الذاتية

يمكنك من وقت لآخر وفي نطاق المجموعة أن تتدرب على إعطاء المجاملات وتلقيها. وتذكر أن الصعوبة موجودة في تلقي المجاملة بشكل ينم عن الحسم تماماً كما هي في توجيه المجاملة بهذا الشكل! ورغم أنني أشجع الناس دائماً على توجيه المجاملات في صورة كلمات رقيقة يقولونها إذا أمكنهم ذلك، إلا أنهم يمكنهم أيضاً البدء بكتابة تعليقات إيجابية لبعضهم البعض.

وفيما يلي طريقتان أفضلهما للقيام بذلك:

١. قوموا بتثبيت ورقة كبيرة على ظهر كل فرد في المجموعة ثم تجولوا في الغرفة واكتبوا تعليقات إيجابية عن كل منكم.

٢. في نهاية الفصل الدراسي أو في مناسبة خاصة مثل أعياد الميلاد يمكنك إحضار أو عمل بطاقات لبعضكم البعض وتشجيع الجميع على كتابة عبارات إيجابية على هذه البطاقات. وبعد ذلك يمكن لكل شخص أن يأخذ بطاقاته ومن وقت لآخر يطالعها بحب وإعجاب.

الأفراد

على مدى أسبوع كامل، اكتب ملاحظات في دفتر مذكراتك عن عدد المجاملات التي أعطيتها أو تلقيتها أو رفضتها كل يوم.

والأسابيع التالية تهدف إلى زيادة المجاملات التي توجهها واحدة كل يوم، ولاحظ شعورك وكيفية تلقي هذه اللفتات الطيبة من جانب الآخرين.

تحسين تقديرنا للذات

مجموعات المساعدة الذاتية

يجب على كل فرد أن يجيب عن الأسئلة التالية. ومن المفيد عمل قائمة مكتوبة ثم قراءتها لشريك بشكل يعبر عن التفاخر بقدر الإمكان. وعليكم تشجيع بعضكم البعض على المشاركة في أشياء أخرى مثل الإنجازات أو غيرها ثم تخبرون باقي المجموعة عن بعض منها.

- أي ميزة جسدية أو عقلية تعجبك في نفسك أكثر من غيرها؟
- ما الشيء الذي تقوم به أفضل من معظم الآخرين؟
- ما المهارات التي تمتلكها وتفتخر بأنك حصلت عليها؟
- ما أصعب شيء قمت بإنجازه في حياتك؟
- ما الذي يعجبك في شخصيتك؟
- ما أكثر شيء تفتخر به في حياتك؟

الأفراد

١. اكتب إجابات الأسئلة السابقة واعرضها على صديق موثوق به. ولا تطلب التعليق عليها لأن آراء الآخرين ليس لها علاقة بهذا التمرين. وإذا قدموا اقتراحاً بإضافة شيء ما للقائمة، فلا تفعل ذلك إلا إذا كنت متفقاً تماماً معهم في هذا الرأي.



٢. لمدة أسبوع كامل، اكتب ملاحظات في دفتر يومياتك عن كل الإنجازات التي حققتها مهما كانت تبدو صغيرة مثل:

"لقد استمعت بانتباه شديد طوال الاجتماع الممل! ... لقد ضحكت بشكل جميل اليوم. لقد كتبت رسالة لأختي هذا الأسبوع".

وتذكر أنك الإنسان الوحيد الذي يستطيع أن يحكم على ما تقوم به إذا كان يمكن اعتباره إنجازاً أم لا، وكن دقيقاً مع نفسك إلى أبعد حد.

آفاق جديدة

مجموعات المساعدة الذاتية

١. انقسموا إلى مجموعات ثنائية وشاركوا بعضكم البعض في التعبير عن مدى سهولة أو صعوبة مواجهة المجازفات بالنسبة لكل منكم. اتفقوا مع بعضكم البعض على أن تقوموا ببعض المجازفات أثناء الأسبوع واتفقوا على تقديم تقرير متبادل عن تجاربكم فيما بعد.

٢. قوموا بالتحرك في أنحاء الغرفة مع التوقف من حين لآخر ثم يقول كل منكم لفرد آخر من المجموعة شيئاً لم يقله من قبل على الإطلاق.
مثل: - يعجبني شعرك.
- ليتك تأتي في الموعد لحضور هذه الاجتماعات.
- إنني أحب مشاهدة المسلسلات التليفزيونية.
- أعتقد أن هذا المعطف يلائمني حقاً.

الأفراد

١. اكتب قائمة ببعض أهدافك في الحياة ثم اكتب بجانبها المجازفات التي سوف تضطر للقيام بها من أجل تحقيق هذه الأهداف. راجع مصادر الخوف والقلق التي ربما تمنعك من القيام بهذه المخاطر وافحص قائمة حقوق الإنسان الحاسم التي أعددتها لنفسك لترى إذا كنت عادلاً مع نفسك أم لا. وربما تجد على سبيل المثال أن الخوف من ارتكاب



الأخطاء هو الذي يمنعك من القيام بمجازفة معينة. وعندئذ يمكنك أن تحدد لنفسك بعض الأهداف في هذا المجال بالتحديد، مع الحرص على أن تكون بالطبع أهدافاً واقعية، وأن الأخطاء لن تكلفك كثيراً.

٢. ضع قائمة بكل الخبرات الجديدة التي مرت بك خلال الشهر أو السنة الماضية؛ معتمداً على مدى قابلية حياتك للتغير. كم من هذه الخبرات نتجت عن قيامك بالمبادرة؟ وإذا كنت تعتقد أن قليلاً منها فقط هو الذي يعود فيه الفضل إليك، فعليك عقد اتفاق مع نفسك على أن تزيد هذا العدد. وارسم خطاً بيانياً يوضح تقدمك على مدى شهر.

التواصل الجيد

مجموعات المساعدة الذاتية

١. انقسموا إلى مجموعات ثنائية، على أن يقضي عضوا كل مجموعة ثلاث دقائق في تبادل المعلومات عن نفسيهما، عن رحلة مثيرة أو قضية يؤمن بها أو أي شيء آخر يريد أن يتحدث عنه. ويقوم كل منهما بتلخيص كلامه وكلام شريكه كتابة وفي بضع جُمل فقط. ثم يقوم كل منهما بقراءة ملخص شريكه ويناقشان أوجه الاختلاف والتشابه بينهما.

٢. يقف كل فرد أو يجلس أمام المجموعة ويتحدث لمدة دقيقتين عن أي موضوع من اختياره. ثم يقوم أفراد المجموعة بالتعليق وإبداء الآراء لبعضهم البعض. واحرص دائماً على أن تكون التعليقات بنّاءة ومحددة مثل: "لقد كان صوتك منخفضاً أكثر من اللازم"، وليس "لم يكن صوتك سليماً".

٣. يقوم أفراد المجموعة بالتحرك في أنحاء الغرفة ويتولى أحد الأشخاص مسئولية اختيار موضوع يحدده لأفراد المجموعة حتى يتحدثوا فيه بشكل ثنائي، مثل التحدث عن كتاب جيد أو حالة الطقس أو برنامج تليفزيوني. وبعد دقيقتين يتحرك الأفراد في أنحاء الغرفة ثم يتوقفون، ويجد كل منهم شريكاً آخر ويتحدثون عن موضوع آخر. والفكرة من ذلك هي تنمية القدرة على المشاركة السريعة والتلقائية في "حديث قصير". وهذا التمرين يمكن أن يكون مفيداً أيضاً لكسر الجمود والتمهيد للحديث بين أفراد مجموعة جديدة.

الأفراد

من الصعب ممارسة فن التواصل مع الآخرين عندما تكون بمفردك، ولكن هناك عدة وسائل يمكنك تجربتها.

١. يمكنك أن تحصل على بعض نصوص المسرحيات من المكتبة وتستخدم هذه النصوص لدراسة أساليب التواصل بين الشخصيات. واستخدم الجزء الخاص "بالتواصل الجيد" في الفصل ٤ لكي يرشدك في تقييمك. وكما أن التحدث الواعي يعتبر مهارة مهمة من مهارات الحسم، كذلك يمكن أن يكون التدريب على تلخيص الحوارات التي تقولها مختلف الشخصيات في المسرحية.

٢. إذا كان لديك جهاز فيديو، يمكنك تسجيل مسرحية واستخدام إمكانية إعادة العرض لكي تدرس التواصل، كما يمكنك أيضاً إيقاف العرض في أي جزء بشكل عشوائي والتدرب على الرد التلقائي لآخر ما سمعته من إحدى الشخصيات. ثم بعد ذلك تستطيع أن تقارن بين هذا الرد وبين الرد الذي قالته الشخصية الأخرى في المسرحية. فأيهما كان أكثر حسماً؟

٣. مستعيناً بجهاز تسجيل، يمكنك أن تتدرب على التحدث لدقيقة أو اثنتين عن عدد من الموضوعات الخفيفة. ثم تعيد الاستماع إلى ما قمت بتسجيله، وتقوم بتقييم أدائك بصورة نقدية موضوعية.

المظهر الشخصي

مجموعات المساعدة الذاتية

١. تنقسم المجموعة إلى مجموعات صغيرة ويتحدث كل فرد لمدة دقيقتين عن الملابس التي يرتديها اليوم. لماذا اختار ارتداءها أو شراءها؟ وهل هناك أي قصة مرتبطة بأي جزء من هذه الملابس؟



٢. ومرة أخرى وفي شكل ثنائيات أو مجموعات صغيرة اطلب من كل فرد أن يتخيل الملابس التي يمكن أن يرتديها وأسلوب تصفيف الشعر الذي يختاره إذا أتيحت له فرصة الإنفاق بلا حدود، وإذا كان يشعر بالثقة المطلقة!

٣. يمكن أن يقف شخص في ركن الغرفة متظاهراً بأنه يدير متجراً سحرياً. ويبدأ أفراد المجموعة في التقدم نحو المتجر كل في دوره ويجرب ويشتري أي ملابس يتمناها. ويمكن أن يسأل كل منهم المجموعة إذا كانت هذه الملابس تلائمه أم لا! وهذا التمرين يمكن أن يكون مرحاً ممتعاً ولكنه أيضاً يكشف عن أشياء كثيرة. وعليكم بقضاء بعض الوقت تشاركون بعضكم البعض ما تعلمتموه، وإذا رغبتم يمكنكم الاتفاق على تغيير مظهركم بطريقة بسيطة بحيث يقترب قليلاً من الصورة التي تتخيلونها.

الأفراد

اقض بعض الوقت في فحص دولاب ملابسك وتقييم أسلوبك في تصفيف شعرك. فهل أنت راضٍ عن الشكل الذي تبدو عليه؟ وإذا لم تكن راضياً، فعليك قضاء بعض الوقت على مدى الأسابيع القليلة القادمة حتى تصبح مدركاً تماماً لمظهر الأشخاص الآخرين. ودون أن تلزم نفسك مادياً، ادخل مجموعة من المتاجر وقم بتجربة أشكال مختلفة من الملابس. وتستطيع مكافأة نفسك بأن تشتري لها هدية بسيطة. وعليك أن تتذكر أن القاعدة الوحيدة في هذه اللعبة هي أن مظهرك يجب أن يتلاءم معك ومع مزاجك الشخصي!

الفصل ١٢

تدريب عملي على الفصل ٥

فن الإصرار والمثابرة

مجموعات المساعدة الذاتية

تنقسم المجموعة إلى مجموعات صغيرة من ثلاثة أو أربعة أفراد وتختار موقفاً مناسباً تتدرب فيه على مهارة الأسطوانة المشروخة.

ويمكن استخدام مشهد خاص بكم أو اختيار بعض من القائمة التالية:

- إعادة فاكهة سيئة إلى المتجر.
- رفض محاولة بائع لإقناعك بشراء اثنين من إحدى السلع في حين أنك تحتاج إلى واحدة فقط.
- إبلاغ الأطفال أن وقت النوم قد حان.
- رفض طلب بالانضمام إلى إحدى اللجان.
- رفض العمل في وقت إضافي أو تغيير وقت المناوبة.

يقوم أفراد المجموعة بالتدريب على هذا الأسلوب كل في دوره، وفي البداية يكرر جميع الأفراد نفس الجملة. وبعد ذلك، يحاول كل فرد تغيير (تبديل) الكلمات قليلاً ولكن مع الحرص على أن يظل مضمون الرسالة المقصودة كما هو.

وعندما تجيدون هذا الأسلوب، يمكن أن تتدربوا على استخدامه معاً باستعمال جملة تتعاطف مع الشخص الآخر. على سبيل المثال:

"أنا مقدر أنك تمر بظروف صعبة (تعاطف) ولكنني أرغب في استرداد جزء من الديون المستحقة لي اليوم من فضلك". (الأسطوانة المشروخة)

الأفراد

يمكنك القيام بالتمرين السابق بشكل مكتوب. ولا تنسَ أن تستحضر كل المجادلات التي كان يحاول البعض إقحامها على موضوعات المناقشة معك، وكذلك محاولات البعض لازدرائك بقدر ما تُسعفك الذاكرة. تدرب على قول الجملة بصوت عالٍ عدة مرات قبل أن تستخدمها في موقف واقعي في حياتك.

التفاوض الناجح

مجموعات المساعدة الذاتية

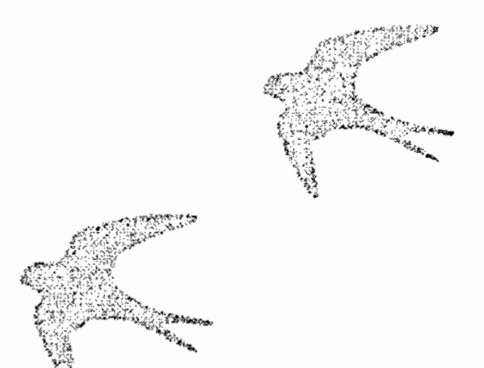
تنقسم المجموعة إلى مجموعات صغيرة من ثلاثة أفراد أو أربعة ويقضون بعض الوقت في تقاسم بعض المشكلات الشخصية، سواء من الماضي أو الحاضر، والتي يعتقد أنه يمكن حلها عن طريق التفاوض. يمكنكم اختيار أحد هذه المواقف أو أكثر مع اختيار شخصين لتمثيل مشهد التفاوض. ولاستيفاء الغرض من هذا التمرين ليس من الضروري القيام بالمحاكاة التمثيلية الكاملة كما وصفناها في الفصل ٧، ولكن مجرد الحرص على أن تتاح لكم الفرصة للتدرب على المهارات التي نصفها في هذا الفصل.



وتذكر أنه من المهم اختيار موقف يترك المجال مفتوحاً للتفاوض، ويمكن أن تساعدكم المناقشات الجماعية على القيام بذلك. ويجب أن نأخذ في الاعتبار أن التورط العاطفي في المشكلات يمكن أن يحجب عن أعيننا بسهولة الحلول المحتملة لهذه المشكلات. ولذلك يجب أن نشرك الآخرين حتى في أبسط الحلول التي يمكن التفاعل معها ظاهرياً.

الأفراد

يمكنك استخدام أسلوب "كتابة السيناريو" (راجع الفصل ٧) لمساعدتك على إعداد بعض السيناريوهات لكي تستخدمها في عملية التفاوض. وإذا أمكنك أن تريها لصديق، فافعل ذلك واطلب تعليقه عليها لأنه من السهل جداً أن يبتعد الإنسان عن الواقعية عندما يقوم بهذا التمرين بمفرده. وبحرص شديد، راجع السيناريو الذي كتبته مع الأفكار المتوفرة في هذا الفصل واحرص على ألا تحط من قدر نفسك بأي شكل من الأشكال، وكذلك ألا تطالب الآخرين بأشياء يستحيل عليهم القيام بها.





الفصل ١٣

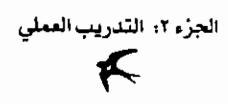
تدريب عملي على الفصل ٦

التعامل مع الازدراء

مجموعات المساعدة الذاتية

تنقسم المجموعة إلى مجموعات صغيرة تأخذ كل منها مثالاً أو اثنين من الجمل التي تعبر عن الازدراء والموجودة في الفصل ٦. وبشكل جماعي، تتم مناقشة الردود الثلاثة المحتملة على هذه الجمل باستخدام الأسلوب العدواني الجريء أو السلبي أو الواثق بذاته. وعندما يتم ذلك شارك باقي المجموعة في هذه الردود وراجع النتائج مع أمثلة الردود المعبرة عن الحسم.

وأثناء الأسابيع القليلة التالية، ستجد أن الجميع يتربصون لأي سلوك يعبر عن "الازدراء". ولتكن البداية في كل جلسة مشاركة تجارب "الحياة الواقعية" ومناقشة وسائل التغلب عليها.



الأفراد

خذ الجمل الموجودة في الفصل ٦ وفكر في إجابة تعبر عن الحسم لكل منها، وراجع ردودك مع الأمثلة المتاحة. وفي الأسابيع القليلة التالية، اكتب ملاحظات عن أي سلوك ينم عن الازدراء تلاحظه سواء كان موجهاً لك أو لأي شخص آخر. ثم عليك التفكير فيها على أساس هذا الفصل والتوصل إلى الرد الذي يعبر عن الحسم.

تذكر!

في بعض الأحيان يتعذر الرد بشكل حاسم على محاولات الازدراء فور حدوثها، وليس من العيب أن تتخذ موقفاً من الشخص الآخر في المرة التالية التي تقابله فيها.

مواجهة النقد

مجموعات المساعدة الذاتية

النقد الذاتي

يجب أن يقوم كل فرد بكتابة مثال أو اثنين من حياته الخاصة في إحدى النواحي التالية:

- عاهة جسدية أو عيب خلقي.
  مثل: كبر الأنف عن المعتاد.
  ارتفاع نبرة الصوت.
- الأخطاء
  مثل: "لم أعمل باجتهاد بقدر كاف في المدرسة".
  "أسأت اختيار الوظيفة التي تناسبني".
  "تزوجت في سن مبكرة أو متأخرة".

- العيوب

مثل: "أنا إنسان غير منظم".
"أنا لا أدافع عن حقوقي بجرأة".
" أنا أتذمر دائماً من أطفالي".
"أنا أميل إلى المبالغة".

وعندما تتم هذه القائمة، ابحث عن صديق تشعر بالسعادة إذا شاركته فيها. ويجب على كل شخص أن يستمع إلى عيوب شريكه وأخطائه متقبلاً إياها. وتذكر أن الشخص الآخر من حقه ألا تعجبه أنفه أو عدم تنظيمه حتى إذا كنت تراهما من مميزاته المحببة!

الأفراد

يمكنك أن تقوم بالتمرين السابق بمفردك أو بمساعدة صديق أو بدلاً من ذلك يمكنك تجربة التمرين التالي:

خذ ورقة وارسم في منتصفها خطاً من أعلى إلى أسفل يقسمها إلى نصفين. وفي أحدهما اكتب عدداً من الجمل السلبية العامة عن نفسك. وعلى مدى اليومين التاليين، أضف إليها ما يخطر ببالك. وبعد بضعة أيام، اقرأ القائمة مرة أخرى، وعلى الجانب الآخر من الصفحة عليك تحويل كل جملة إلى عبارة إيجابية واقعية عن نفسك.

على سبيل المثال: أنا دائماً متأخر عن مواعيدي	لقد وصلت إلى العمل في موعدي ثلاث مرات هذا الأسبوع
أنا مولع بالجدل	تجادلت مرتين فقط هذا الأسبوع
أنا إنسان خجول	لا أحب أن أبدأ المحادثات مع أشخاص لا أعرفهم
أنا نحيل وهزيل	أنا نحيف أنيق
أنا سمين	أنا جدير بالمعانقة
أنا مزعج	أنا مثابر (أصر علي مطالبي)
أنا متطفل فضولي	أجد الناس وأشكال حياتهم المختلفة شيئاً رائعاً



وعندما تكتمل هذه القائمة الثانية، أعد قراءتها وضع خطوطاً بلونين مختلفين تحت ما يلي:

- العبارات التي تتحدث عنك والتي أنت مستعد لقبولها وتحمل الحياة في وجودها.
- العبارات التي تفضل أن تكون مختلفة. وبلون ثالث ضع خطاً تحت العبارات التي تود أن تغيرها.

وفي النهاية عليك تحديد بعض الأهداف لنفسك ثم البدء في العمل على تحقيقها!

توجيه النقد للآخرين

مجموعات المساعدة الذاتية

التمرين رقم ١

حاول أن تجد شريكاً واستمتعا معاً بتوجيه النقد إلى ملابس بعضكما البعض بطريقة مرحة. وإذا كانت تعجبك ملابس الشخص الآخر، فتخيل أنها لا تعجبك ولكن تذكر الملاحظات في صفحتي ٤١-٤٢.

التمرين رقم ٢

تنقسم المجموعة إلى مجموعات صغيرة ويوضع كرسي في منتصف الغرفة. ويمكن لكل شخص أن يوجه النقد إلى شخص يتخيل أنه جالس على الكرسي.

التمرين رقم ٣

أرجو ملاحظة أن هذا التمرين يناسب المجموعات التي عرف أفرادها بعضهم البعض لفترة من الوقت ونشأ بينهم قدر كبير من الثقة المتبادلة.

تنقسم المجموعة إلى مجموعات صغيرة تتراوح بين ثلاثة إلى خمسة أفراد. ويبدءون في توجيه النقد لبعضهم البعض كل في دوره. وعلى المراقبين أن يجعلوا

الملاحظات التي ذكرناها سابقاً في متناول أيديهم حتى يتأكدوا أن الأشخاص الذين يوجهون النقد متعاونون ويحرصون على النقد البناء بقدر الإمكان. وفي هذه المرحلة لا يفترض أن يرد الشخص الذي يوجهون إليه النقد، فسوف يكون الوقت متوفراً للدفاع عن نفسه في الجلسات التالية! ويفضل إنهاء هذه الجلسة بالمشاركة في تعليقات إيجابية عن بعضكم البعض.

الأفراد

عليك أن تفكر في عدة أشخاص تود توجيه النقد إليهم واختر أقل المواقف مجازفة واعمل عليه. وباستخدام الأفكار الموجودة في صفحات ٤١ – ٤٢ اكتب ملاحظات عما تريد أن تقوله للشخص الآخر وفي أول فرصة مناسبة، قم بالمحاولة، وأرجو ملاحظة أن تحرص على مكافأة نفسك بشكل منتظم كلما نجحت في المحاولة!

تلقي النقد

مجموعات المساعدة الذاتية

من خلال مجموعات صغيرة من ثلاثة أو أربعة أفراد يمكن التدريب على مهارات الحسم السلبي والغموض والاستفسار السلبي. ويجب على أفراد كل مجموعة أن يقرروا بأنفسهم إذا كانوا يرغبون في اختيار مواقف من الحياة الواقعية أم موقف افتراضي من أجل المحاكاة التمثيلية. وإذا كنتم مجموعة مترابطة وبينكم ثقة متبادلة، يمكنكم استبدال ذلك بأن تنتهزوا الفرصة لكي توجهوا بعض النقد الحقيقي المخلص، وتذكروا أن هذا التمرين مخصص لتلقي النقد وليس توجيهه، ولذلك فليس على الشخص الذي يوجه النقد أن يهتم كثيراً بالطريقة التي يستعملها في ذلك. ومن المهم التوصل بدقة إلى نوع النقد الذي يجعل كل فرد غير قادر على أن يكون حاسماً ثم نعمل في هذا الاتجاه بالتحديد. وعلى أي حال، فما الفائدة من التدرب على تلقي النقد بخصوص ملابسك، إذا كان هذا النوع من التعليقات لا يهمك على الإطلاق. وأخشى أن

هذا هو الوقت الذي يجب أن تكشف فيه عن نقطة ضعفك إذا كنت صادقاً في رغبتك في أن تغير سلوكك.

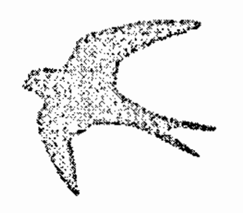
وأحياناً يجد الناس صعوبة في توجيه النقد. إذا حدث هذا، يمكنك أن تجرب حضور مواجهة بين ناقدين ويقوم شخص رابع بدور المراقب وتقوم أنت بمساعدة من يتلقى النقد على الرد بالأسلوب المناسب.

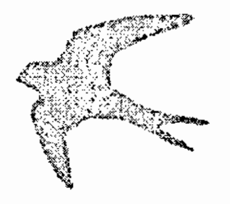
الأفراد

ارسم خطاً عمودياً في منتصف الصفحة وعلى أحد جانبيه اكتب مذكرات مختصرة لبعض نماذج النقد التي يوجهها الناس إليك أو تخشى أن يوجهوها إليك في المستقبل. وعلى الجانب الآخر اكتب الردود باستخدام أساليب التمويه والاستفسار السلبي أو الحسم السلبي.

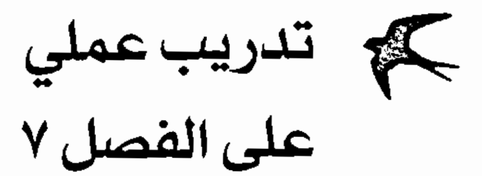
النقد	الرد بالحسم
"إنك تبدو متهالكاً للغاية اليوم".	"نعم، ربما تكون على حق، فأنا لا أبدو في أحسن حالاتي اليوم" (الغموض).
"أنت أناني"	"نعم، فأنا أعطي احتياجاتي الخاصة بعض الأولوية في الوقت الحاضر" (الحسم السلبي).
"إن شعرك في حالة فوضى"	"هل تعتقد أن أسلوب تصفيف شعري لا يلائمني؟" (الاستفسار السلبي).

أضف إلى هذه القائمة على مدى الأسابيع القليلة التالية وعندما تشعر بالثقة أنك تجيد هذه الأساليب، يمكنك تجربتها في موقف آمن نسبياً.





الفصل ١٤



تدريب عملي على الفصل ٧

كتابة السيناريوهات

مجموعات المساعدة الذاتية

تنقسم المجموعة إلى مجموعات صغيرة، وبعد المناقشة التمهيدية يتم اختيار مشكلة تناسب أسلوب كتابة السيناريوهات. ودائماً ما تكون الفائدة أكبر إذا تم اختيار مشكلة واقعية، ولكن إذا تعذر ذلك، ففيما يلي بعض الاقتراحات.

١. المطالبة ببدل نقدي أو إجازة مقابل الوقت الإضافي في العمل.
٢. إخبار أمك بأنك لا ترغب في قضاء ليلة العيد معها.
٣. طلب التوضيح من طبيبك بخصوص حالتك أو الآثار الجانبية للعلاج (للدواء).
٤. الشكوى إلى مقاول البناء بسبب التأخير أو رداءة العمل.
٥. مطالبة أفراد الأسرة الآخرين بأن يتحملوا نصيباً أكثر عدلاً من الأعمال المنزلية.
٦. إخبار صديق أنك تريد مزيداً من الخصوصية.



وعندما تنتهي المجموعات الصغيرة من كتابة السيناريوهات، تشترك فيها المجموعة الكبرى. احرص على أن تتأكد من أن العناصر الأربعة الرئيسية قد تم تضمينها جميعاً.

الأفراد

اتبع نفس الخطوات السابقة ولكن يفضل أن يكون ذلك بمساعدة صديق، واكتب على الأقل ستة سيناريوهات لكي تضمن أن الصيغة قد ثبتت جيداً في ذهنك. وعندما تشعر بالشجاعة الكافية، يمكنك القيام بتجربة في الحياة الواقعية!

وسائل بصرية مساعدة

ارسم لوحة كبيرة تحتوي على شكل توضيحي للعناصر الرئيسية للسيناريو. على سبيل المثال:

أنا أيضاً أحتاج الثقة

الإيضاح
- الهدف
- ملخص
- بدون نظريات

المشاعر
- الاعتراف بالمشاعر الخاصة
- التقمص العاطفي

الاحتياجات
- كن دقيق الاختيار
- كن واقعياً
- كن مستعداً للتنازل

النتائج المترتبة
- الفوائد
- الأضرار

المحاكاة التمثيلية

مجموعات المساعدة الذاتية

اقرأ القسم الخاص بالمحاكاة التمثيلية في الفصل ٧ قراءة جيدة واتبع المراحل خطوة بخطوة. وربما تجد أنه مع زيادة معرفة أفراد مجموعتك لبعضهم البعض أنك ربما لا تحتاج إلى التمسك بهذا النموذج حرفياً. وربما تبتكر حتى أسلوبك الخاص والذي قد يكون له نفس التأثير.

ولا تنسَ أن جلسات المحاكاة التمثيلية لا داعي أن تكون جادة وتحتوي على كل عناصر الدراما الفنية لكي تكون ذات تأثير وفعالية. ففي مجموعاتنا كانت هذه الجلسات دائماً مصدراً كبيراً للمرح والتسلية.

الأفراد

إذا كان لديك أصدقاء أو أفراد في الأسرة يهمهم الأمر، فلماذا لا تحاولون القيام بالمحاكاة التمثيلية طبقاً للجدول الموجود في الفصل ٧.

وإذا لم يتوفر ذلك، فحاول أن تسترجع مجموعة من المشاهد في ذاكرتك واترك الفرصة متاحة لخيالك كي يساعدك على التدرب على المحاكاة.

وإذا كان المشهد يتضمن بضعة أشخاص فقط، يمكنك أن تقوم بتمثيل جميع الأدوار بنفسك.

وبدلاً من ذلك يمكنك أن تستخدم بعضاً من مهارات الحسم التي اكتسبتها حديثاً، لكي تقوم بتكوين مجموعة المساعدة الذاتية الخاصة بك!

الفصل ١٥

بعض الاقتراحات من أجل مزيد من الدراسة

الكتب وشرائط التسجيل والفصول الدراسية للمؤلفة "جيل ليندنفيلد"

Confident Children
Confident Teens
Emotional Confidence (cassette tape available)
Managing Anger
Managing Emotions at Work (cassette tape only)
Positive Under Pressure (with Dr Malcolm VandenBerg)
The Positive Woman
Self Esteem (cassette tape available)
Self Motivation (cassette tape available)
Success from Setbacks (cassette tape available)
Super Confidence

وللحصول على التفاصيل الخاصة بالفصول الدراسية للكاتبة جيل ليندنفيلد، يمكنك الاطلاع على موقع الإنترنت WWW.Gael-Lindenfield.com .

الكتيبات

الحسم في العمل، من تأليف كين باك وكيت باك وصدر عن ماكجرو هيل سنة ١٩٩٩.
Ken Back and Kate Back, Assertiveness at Work (McGraw Hill, 1999)
Jean Baer, How to be an Assertive (Not Aggressive) Woman in Life, in Love, and on the Job! The Total Guide to Self-Assertiveness (New American Library, 1976)
Diana Booker, Communicate with Confidence (McGraw Hill, 1994)
Sharon Anthony Bower and Gordon H.Bower, Asserting Yourself: A Practical Guide for Positive Change (Addison-Wesley, 1976)
Jo Condrill, 100 Ways to Improve Your Communication Instantly, 3rd edn (Goalminds, 1999)
Anne Dickson, A Woman in Your Own Right (Quartet Books, 1982)
Wayne W. Dyer, Pulling Your Own Strings (Avon Books, 1979)
Laura Berman Fortang, Take Yourself to the Top (Thorsons, 1999)
Sonya Hamlyn, How to Talk so People Listen (Thorsons, 1989)
Susan Jeffers, Feel the Fear and Do It Anyway (Rider, 1997)
Ursula Markham, Creating a Positive Self Image (Element Books, 1995)
Stanlee Phelps and Nancy Austin, The Assertive Woman (Arlington Books, 1988)
Dorothy Rowe, The Successful Self (HarperCollins, 1996)
Manuel J. Smith, When I Say No, I Feel Guilty (Bantam Books, 1976)
Anni Townend, Assertion Training: A Handbook for Those Involved in Training (Family Planning Association Education Unit, 1986)

أتمنى أن تجدوا برنامج المساعدة الذاتية هذا نافعاً. وإذا واجهتكم أية أسئلة، فلا تترددوا في التواصل معي عن طريق الناشرين أو موقعي على الإنترنت www.gael-lindenfield.com. وأنا أيضاً أرحب جداً بتعليقاتكم واقتراحاتكم!



الثقة الفائقة

خطوات بسيطة لبناء الثقة بالذات

نحن جميعاً نحسد الآخرين لأنهم يتميزون بالصراحة، والتفتح، والشعور بالاطمئنان، والراحة والاسترخاء، وتحقيق النجاح. ولكن هل كنت تعلم أن الثقة ليست شيئاً من الضروري أن يولد به الإنسان؟ فمن الممكن تعلم الثقة وإذا كنت تحتاج لقليل من المساعدة على الطريق، فإن هذا الكتاب من أجلك.

وعن طريق العمل من خلال هذا الدليل الذي لا يمكن الاستغناء عنه، سوف تتمكن من إحياء إحساسك الخاص بالثقة الداخلية، وبالتدريج تبني ثقتك بنفسك. وعندئذ تستطيع أنت أيضاً أن تهب واقفاً وتحقق أفضل النتائج في علاقاتك وعملك وذاتك.

"إنه تغير لطيف أن نرى كتاباً واقعياً يعلمنا الثقة... كتاب يمنحنا التشجيع والمساعدة".

عن جريدة صانداي إكسبريس



تقدير الذات

خطوات مبسطة لتنمية الإحساس بالقيمة الذاتية والتئام الجراح العاطفية

إن انخفاض تقدير الذات هو أصل الكثير من المشكلات التي نعاني منها. فمن الممكن أن يدمر العلاقات الشخصية والحياة المهنية كما يمكن أن يتسبب في أنماط التدمير الذاتي ويعوقنا عن تحقيق أمانينا حتى النهاية. وعادة تعود جذور هذا التقدير السيئ للذات إلى أيام الطفولة ولكنه يمكن أن يعود للظهور مرة أخرى عند الكبر بسبب النقد أو صدمة تصيبنا.

وفي هذه الطبعة التي تمت مراجعتها وتحديثها بالكامل سوف تتعلم أن:

- تشفى من الجراح عميقة الجذور.
- تتحمل أي صدمة تصيب اعتزازك بنفسك.
- تساعد الآخرين على تنمية تقدير قوي للذات.

"إن هذا الكتاب هو أفضل ما كتب في هذا الموضوع. ولا غنى عنه إطلاقاً لمن يحتاج إلى الثقة بالنفس".

"سوزي هايمان"

النجاح بعد النكسات

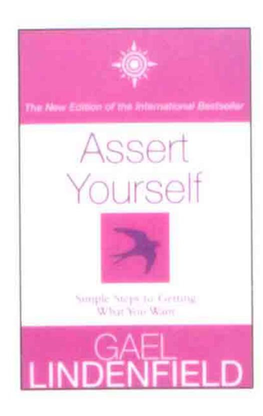
خطوات بسيطة تساعدك على الاستجابة بصورة إيجابية للمتغيرات

بعض الناس يبدو أنهم أكثر قدرة ونجاحاً في التعامل مع ما يحدث كل يوم من نكسات -مثل التأخر عن الوصول لهدف ما، أو رفض الآخرين لهم، أو ارتكاب الأخطاء، أو حتى المرض المؤقت- عن غيرهم من الناس. وفي هذه الطبعة الجديدة تقدم لك المؤلفة "جيل ليندنفيلد" خطوات عملية متدرجة لسياسة يمكن أن تساعدك في اتخاذ موقف إيجابي فوري وتحويل ما يبدو لك أنه كارثة إلى فرصة للنمو والقوة.

وكتاب "النجاح بعد النكسات" سوف يساعدك على التعامل مع الهزائم على أنها تحديات، وسوف يعطيك القدرة أن:

- تعيش وفقاً لإمكانياتك.
- تزيد من وعيك الذاتي.
- تنمي إحساسك باحتياجات الآخرين.
- تكتسب الثقة والقوة الشخصية.

«هذا الكتاب هو أفضل ما كُتب في هذا الموضوع». سوزي هايمان



لا تقضِ حياتك وأنت تلوم نفسك على عدم الكفاءة أو الخجل أو سهولة الانقياد للغير. وتعلم كيف تثق بنفسك. وهذا الكتاب الكلاسيكي قام بالفعل بتغيير حياة آلاف الأشخاص.

- يمكنك أن تنمّي تقديرك لذاتك وتحفيزك.
- يمكنك أن تواجه النقد الجائر ومحاولات الاستغلال.
- يمكنك التواصل بشكل فعال مع الآخرين.
- يمكنك أن تكتشف جوهر الحسم.
- يمكنك أن تتعلم فن الحياة بشكل إيجابي.

جيل ليندنفيلد مؤلفة صدر لها عشرة كتب مبتكرة وحققت أعلى المبيعات على مستوى العالم. وهي من رائدات التدريب على تنمية الشخصية في المملكة المتحدة. ولأنها اكتسبت أعلى درجات الاحترام والتقدير كمعالجة نفسية، فهي تعمل مع عدد كبير من المنظمات بداية من الجمعيات الخيرية وحتى المؤسسات متعددة الجنسيات. وهي التي قامت بتأليف: «تقدير الذات» و «الثقة الفائقة» و «المرأة





